

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
ADMINISTRACIÓN



CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ESSALUD EN TIEMPOS
DE POS PANDEMIA, HUÁNUCO 2022

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN
PUBLICA
TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE DOCTOR
EN ADMINISTRACIÓN

TESISTA: BLAS MORA JEDUTUM

ASESOR: DR. MARTEL ZEVALLOS DAVID

JULIO

HUÁNUCO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

La presente investigación está Dedicado

- A mis Padres Venturo Blas Rafaelo e Hilda Mora Morales, desde el cielo guían mi camino, mi vida y me brindan fortaleza para seguir adelante.
- A mis hermanos(a), Sobrinos(a), quienes están a mi lado y puedo contar siempre con ellos.
- A mis hijos (a), Sarahi, David y Oriana y a mi amada esposa Yosselin A. Anampa Bravo quienes son mi fortaleza, mi sostén y mi motivo por el cual cada día debo salir y seguir adelante y nunca desmayar.
- Al personal de salud del servicio de Laboratorio Clínico del Hospital nivel II EsSalud Huánuco que estuvieron en primera línea arriesgando su vida combatiendo contra el COVID-19.

Sin Uds. No lo habría logrado.

AGRADECIMIENTO

A DIOS todopoderoso por brindarme cada día, la vida, la salud y las fuerzas para luchar y hacer realidad este proyecto de vida.

A mi familia gran Blas Mora, que se involucraron en hacer realidad este proyecto de vida, dando su tiempo y espacio en todo momento.

A mis docentes quienes nos impartieron sus conocimientos y experiencias día a día del cual estoy eternamente agradecidos y por ser parte de este proyecto hasta su culminación de la misma.

A mi asesor Dr. David Julio Martel Zevallos por su sabiduría, experiencia, paciencia, etc. En todo momento hasta lograr el objetivo final, ya que es parte importante de esta investigación hasta su culminación de la misma.

A los funcionarios y colegas de trabajo del Hospital nivel II EsSalud Huánuco, de la parte administrativa y asistencial de quienes estoy eternamente agradecidos por brindarme su tiempo y espacio para hacer realidad esta investigación y culminar un proyecto más de vida.

Muchas Gracias

RESUMEN

La presente investigación, referida a la calidad de vida laboral y su relación con la satisfacción del personal de EsSalud en tiempos de pos pandemia, Huánuco 2022, tiene como objetivo principal la de establecer de qué manera la calidad de vida laboral, se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022. Objetivos específicos: Determinar de qué manera los sistemas de gestión como parte de la calidad de vida laboral, se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022. Determinar de qué manera, la organización óptima en el trabajo como parte de la calidad de vida laboral se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022. Determinar de qué manera las relaciones interpersonales (trinomio) como parte de la calidad de vida laboral, se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022. Establecer de qué manera el equilibrio en las relaciones laborales y vida familiar como parte de la calidad de vida laboral, influye en la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022. Determinar de qué manera el equilibrio de seguridad en el trabajo como parte de la calidad de vida laboral se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022. Determinar de qué forma las condiciones físicas del entorno como parte de la calidad de vida laboral, se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022. La muestra de la presente de tesis, es una muestra probabilística de 227 trabajadores de EsSalud Huánuco; se trabajó la encuesta por medio del internet ON DRIVE; la conclusión principal, de la investigación es que se ha establecido que existe una relación lineal alta, fuerte directa y significativa en el nivel 0.01 bilateral, con el Rho de Spearman de 0.797 donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación y una relación en el nivel regular del 66.5%, entre la calidad de vida laboral con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022; conforme a los resultados y demostrados en la tabla 38 y tabla 39.

Palabras clave. Calidad de Vida Laboral, Satisfacción Laboral, Bienestar laboral.

ABSTRACT

The present investigation, referring to the quality of working life and its relationship with the satisfaction of EsSalud staff in times of the post-pandemic, Huánuco 2022, has as its main objective to establish how the quality of working life is related to the satisfaction of health personnel in times of post-pandemic level II Hospital EsSalud Huánuco - 2022. Specific objectives: Determine how management systems as part of the quality of work life are related to the satisfaction of health personnel in times level II EsSalud Huánuco Hospital post-pandemic - 2022. To determine how the optimal organization at work as part of the quality of work life is related to the satisfaction of health personnel in post-pandemic times of the level II EsSalud Hospital Huánuco - 2022. Determine how interpersonal relationships (trinomial) as part of the quality of working life, is related to the satisfaction of health personnel in post-pandemic times of the Hospital level II EsSalud Huánuco - 2022. Establish how the balance in labor relations and family life as part of the quality of working life, influences the satisfaction of health personnel in times of post-pandemic level II Hospital EsSalud Huánuco - 2022. Determine how the balance of safety in the work as part of the quality of working life is related to the satisfaction of health personnel in post-pandemic times of the Hospital level II EsSalud Huánuco - 2022. Determine how the physical conditions of the environment as part of the quality of working life, it is related to the satisfaction of health personnel in post-pandemic times of the Hospital level II EsSalud Huánuco - 2022. The sample of this thesis is a probabilistic sample of 227 workers of EsSalud Huánuco; the survey was carried out through the internet ON DRIVE; The main conclusion of the research is that it has been established that there is a high, direct and significant linear relationship at the 0.01 bilateral level, with Spearman's Rho of 0.797 where the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted and a relationship at the regular level of 66.5%, between the quality of working life with the satisfaction of health personnel in post-pandemic times of the Hospital level II EsSalud Huánuco - 2022; according to the results and demonstrated in table 38 and table 39.

Keywords: Quality of Work Life, Job Satisfaction, Work Well-being

RESUMO

A presente investigação, referente à qualidade de vida no trabalho e sua relação com a satisfação do pessoal da EsSalud em tempos pós-pandemia, Huánuco 2022, tem como principal objetivo estabelecer como a qualidade de vida no trabalho se relaciona com a satisfação dos pessoal de saúde em tempos de pós-pandemia Hospital EsSalud Huánuco II - 2022. Objetivos específicos: Determinar como os sistemas de gestão como parte da qualidade de vida no trabalho estão relacionados com a satisfação do pessoal de saúde em tempos de nível II Hospital EsSalud Huánuco pós-pandemia - 2022. Determinar como a organização ótima no trabalho como parte da qualidade de vida no trabalho está relacionada com a satisfação do pessoal de saúde em tempos pós-pandêmicos do nível II EsSalud Hospital Huánuco - 2022. Determinar como as relações interpessoais (trinômio) como parte da qualidade de vida no trabalho, está relacionado com a satisfação do pessoal de saúde em tempos pós-pandêmicos do Hospital nível II EsSalud Huánuco - 2022. Estabelecer como o equilíbrio nas relações de trabalho e vida familiar como parte da qualidade de vida no trabalho influencia a satisfação do pessoal de saúde em tempos pós-pandêmicos Hospital EsSalud Huánuco - 2022. Determinar como o equilíbrio da segurança no trabalho como parte da qualidade de vida no trabalho se relaciona com a satisfação do pessoal de saúde em tempos pós-pandêmicos de o Hospital nível II EsSalud Huánuco - 2022. Determinar como as condições físicas do ambiente como parte da qualidade de vida no trabalho estão relacionadas com a satisfação do pessoal de saúde em tempos pós-pandêmicos do Hospital nível II EsSalud Huánuco - 2022. A amostra desta tese é uma amostra probabilística de 227 trabalhadores da EsSalud Huánuco; a pesquisa foi realizada pela internet ON DRIVE; A principal conclusão da pesquisa é que foi estabelecido que existe uma relação linear alta, direta e significativa no nível bilateral de 0,01, com Rho de Spearman de 0,797 onde a hipótese nula é rejeitada e a hipótese de pesquisa é aceita e uma relação em o nível regular de 66,5%, entre a qualidade de vida no trabalho com a satisfação do pessoal de saúde em tempos pós-pandemia do Hospital nível II EsSalud Huánuco - 2022; de acordo com os resultados e demonstrado na tabela 38 e na tabela 39.

Palavras chave. Qualidade de Vida no Trabalho, Satisfação no Trabalho, Bem-estar no Trabalho.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	vi
RESUMO.....	vii
INDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Fundamentación del problema de investigación.....	14
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	18
1.3. Viabilidad de la investigación.....	19
1.4. Formulación de los problemas.....	20
1.4.1. Problema general	20
1.4.2. Problemas específicos.....	20
1.5. Formulación de objetivos	21
1.5.1. Objetivo general.....	21
1.5.2. Objetivos específicos	21
Limitaciones de la investigación.....	22
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. Antecedente de investigación	24
2.1.2. A nivel internacional	25
2.2. Bases teóricas	33
2.2.1. La Calidad de Vida Laboral	33
2.2.2. Modelos de Calidad de Vida Laboral.....	39
2.2.3. Calidad de vida en la democracia industrial.	41
2.2.4. Definición de Calidad de Vida Laboral	44
2.2.10. Satisfacción Laboral	89
2.3 Bases conceptuales.....	95
2. 4. Bases filosóficas.....	109
2. 5. Bases epistemológicas.....	111
2.6. Bases Antropológicas.....	115
CAPITULO III. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	117
3.1. Formulación de hipótesis general y específica	117
3.1.1 Hipótesis general	117

3.1.2 Hipótesis específicas.....	117
3.2. Operacionalización de Variables.....	119
3.3. Definición operacional de las variables.....	120
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....	122
4.1. Ámbito.....	122
4.2. Tipo y nivel de investigación.....	122
4.3. Población y selección de la muestra.....	123
4.3.1. Descripción de la Población.....	123
4.3.2. Muestra y método de muestreo.....	124
4.3.3. Criterio de inclusión y exclusión.....	125
4.4. Diseño de investigación.....	125
4.5. Técnicas e instrumentos.....	127
4.6. Técnica para el procesamiento y análisis de datos.....	130
4.7. Aspectos éticos.....	131
CAPITULO V. RESULTADOS.....	132
5.1. Análisis descriptivo.....	132
5.2. Análisis inferencial y contratación de hipótesis.....	165
5.3. discusión de resultados:.....	175
5.4. Aporte científico de la investigación.....	177
CONCLUSIONES.....	181
SUGERENCIAS.....	183
REFERENCIAS.....	185
ANEXOS.....	188

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Casos de infección por COVID-19 en el Personal de Salud, Perú 202.....	15
Tabla 2. Personal Asistencial y Administrativo del Hospital nivel II EsSalud Huánuco 2021	111
Tabla 3. Resultados del trabajo de campo	117
Tabla 4. Valores referenciales de confiabilidad	118
Tabla 5 Nivel del Sistema de Gestión de Servicios de Salud Huánuco	120
Tabla 6 Nivel del Sistema de Gestión de Personal de Salud Huánuco	121
Tabla 7 Nivel de sub Gerencia de Relaciones Laborales de EsSalud Huánuco.....	122
Tabla 8 Nivel de Organización de EsSalud Huánuco.....	123
Tabla 9 Nivel de Documentos de Gestión de EsSalud Huánuco	124
Tabla 10 Nivel de Estructura Orgánica de EsSalud Huánuco	125
Tabla 11 Nivel de infraestructura/Condición de ambiente Laboral de EsSalud Huánuco	126
Tabla 12 Nivel de Relaciones Interpersonales entre los trabajadores de EsSalud Huánuco	127
Tabla 13 Nivel de Comunicación entre los Trabajadores de EsSalud Huánuco.....	128
Tabla 14 Nivel de Relaciones Humanas y sociales entre los Trabajadores en EsSalud Huánuco.....	129
Tabla 15 Nivel de Retrasos en los Pagos de Salarios en EsSalud Huánuco	130
Tabla 16 Nivel de Despidos y Suspensiones en EsSalud Huánuco	131
Tabla 17 Nivel de Quejas en la Oficina de Personal en EsSalud Huánuco	132
Tabla 18 Nivel de Bienestar del Personal en EsSalud Huánuco	133
Tabla 19 Nivel de Trato entre el Personal en EsSalud Huánuco	134
Tabla 20 Nivel de comunicación entre los directivos y los Trabajadores en EsSalud Huánuco	135
Tabla 21 Nivel de capacitación obligatoria en Salud y Seguridad en EsSalud Huánuco.....	136
Tabla 22 Nivel de Sistemas que sirven para identificar y enfrentar los peligros en EsSalud Hco	137
Tabla 23 Nivel de comunicación de los Procedimientos de Salud y Seguridad en EsSalud Hco.....	138
Tabla 24 Nivel de Infraestructura/Instalaciones de EsSalud Huánuco.....	139
Tabla 25 Nivel de los materiales y equipamiento necesario para el para el trabajador realice correctamente su trabajo en EsSalud Huánuco	140
Tabla 26 Nivel de Opinión de los Trabajadores en EsSalud Huánuco.....	141
Tabla 27 Nivel de logro alcanzado por los Trabajadores de EsSalud Huánuco	142
Tabla 28 Nivel de Posibilidades de Prtomoción/Ascenso de los Trabajadores de EsSalud Huánuco	143
Tabla 29 Nivel de Valoración del trabajo realizado por los trabajadores de EsSalud Huánuco.....	144
Tabla 30 Nivel de Oportunidades de Capacitación y Actualización de los Trabajadores de EsSalud Huánuco	145
Tabla 31 Nivel de Carga Laboral de los Trabajadores de EsSalud Huánuco	146
Tabla 32 Nivel de Honorarios y sueldos recibidos por los Trabajadores de EsSalud Huánuco	147
Tabla 33 Nivel de Horarios y Jornada de Trabajo en EsSalud Huánuco.....	148

Tabla 34 Nivel de Compañerismo en el Trabajo en EsSalud Huánuco	149
Tabla 35 Nivel del Instrumental /Equipamiento de EsSalud Huánuco	150
Tabla 36 Nivel de Relación de los Trabajadores con jefes/Superiores en EsSalud Huánuco	151
Tabla 37 Nivel de las condiciones de Higiene en EsSalud Huánuco.....	152
Tabla 38 Calidad de Vida Laboral y Satisfacción del personal	153
Tabla 39 Calidad Laboral y Satisfacción del Personal	154
Tabla 40 Sistemas de Gestión como parte de la calidad de vida laboral y la satisfacción del P	155
Tabla 41 Sistema de Gestión y Satisfacción del Personal	156
Tabla 42 Organización óptima y satisfacción del personal	157
Tabla 43 Organización óptima y satisfacción del personal	158
Tabla 44 Relaciones interpersonales, como parte de la calidad de vida laboral y la satisfacción del personal	159
Tabla 45 Relaciones Interpersonales y Satisfacción del personal.....	160
Tabla 46 Condiciones de equilibrio en las relaciones de trabajo y vida familiar como parte de la calidad de vida laboral y satisfacción del personal	161
Tabla 47 Relaciones de Trabajo, vida familiar y satisfacción personal.....	162
Tabla 48 Seguridad en el Trabajo como parte de la calidad de vida laboral y la satisfacción del P....	163
Tabla 49 Seguridad en el trabajo y Satisfacción del Personal	164
Tabla 50 Condiciones físicas del entorno como parte de la Calidad de vida Laboral y la satisfacción del Personal.....	165
Tabla 51 Condiciones físicas del Entorno y Satisfacción del Personal	166

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de Gestión de Servicios.....	132
Figura 2 Nivel del sistema de Gestión del Personal	133
Figura 3 Nivel de sub Gerencia de Relaciones Laborales	134
Figura 4 Nivel de Organización de EsSalud Huánuco	135
Figura 5 Nivel de documento de Gestión de EsSalud Huánuco	136
Figura 6 Nivel de Estructura Orgánica de EsSalud Huánuco	137
Figura 7 Nivel de Infraestructura de EsSalud Huánuco	138
Figura 8 Nivel de Relaciones Interpersonales de Trabajadores de EsSalud Huánuco	139
Figura 9 Nivel de comunicación entre Trabajadores de EsSalud Huánuco	140
Figura 10 Nivel de Relaciones Humanas y sociales entre Trabajadores de EsSalud Huánuco	141
Figura 11 Nivel de Retrasos en Pagos de Salarios en EsSalud Huánuco	142
Figura 12 Nivel de Despidos y suspensiones en EsSalud Huánuco	143
Figura 13 Nivel de Quejas en EsSalud Huánuco	144
Figura 14 Nivel de bienestar del Personal de EsSalud Huánuco	145
Figura 15 Nivel de Trato entre el Personal de EsSalud Huánuco	146
Figura 16 Nivel de comunicación entre los directivos y Trabajadores de EsSalud Huánuco	147
Figura 17 Nivel de capacitación y Seguridad en EsSalud Huánuco	148
Figura 18 Nivel de sistemas de Identificación de Peligros en EsSalud Huánuco	149
Figura 19 Nivel de comunicación de Procedimientos de Salud y Seguridad en EsSalud Huánuco	150
Figura 20 Nivel de Instalaciones de EsSalud Huánuco	151
Figura 21 Nivel de Materiales y Equipamiento en EsSalud Huánuco	152
Figura 22 Nivel de Opinión de Trabajadores de EsSalud Huánuco	153
Figura 23 Nivel de logros de Trabajadores de EsSalud Huánuco	154
Figura 24 Nivel de Promoción de EsSalud Huánuco	155
Figura 25 Nivel de Valoración del Trabajo de los Trabajadores de EsSalud Huánuco	156
Figura 26 Nivel de Oportunidades de Capacitación y Actualización de Trabajadores de EsSalud Huánuco	157
Figura 27 Nivel de Carga Laboral de Trabajadores de EsSalud Huánuco	158
Figura 28 Nivel de Honorarios y sueldos de Trabajadores de EsSalud Huánuco	159
Figura 29 Nivel de Horario y Jornada Laboral en EsSalud Huánuco	160
Figura 30 Nivel de compañerismo en el Trabajo en EsSalud Huánuco	161
Figura 31 Nivel del Instrumental y Equipamiento en EsSalud Huánuco	162
Figura 32 Nivel de Relación de Trabajadores con jefes en EsSalud Huánuco	163
Figura 33 Nivel de Higiene en EsSalud Huánuco	164

INTRODUCCIÓN

La tesis tiene la siguiente estructura, concordante con lo dispuesto en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco; vigente.

El capítulo 1 comprende el problema de investigación, considerando las causas, y la caracterización del problema de investigación que impulsó el presente trabajo: calidad de vida laboral (CVL) y su relación con la satisfacción del personal de EsSalud en tiempos de pos pandemia, Huánuco 2022; también comprende; los problemas generales y específicos, así como los objetivos, justificación, importancia, limitaciones, las hipótesis generales y específicos, las variables.

En el capítulo 2: Se desarrolla el marco teórico, comprende los antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases conceptuales, bases filosóficas, bases epistemológicas y antropológicas.

En el capítulo 3: Se desarrolla el sistema de hipótesis generales y específicos, comprende además la operacionalización de las variables y las definiciones teóricas y operacionales de las variables.

En el capítulo 4, se desarrolla el marco metodológico; comprende, el ámbito de estudio, la población, la muestra, nivel de investigación, los tipos, y diseño de investigación, los métodos, de estudio, técnicas e Instrumentos y su procesamiento de datos.

En el capítulo 5, Se desarrolla y se presenta los resultados de la investigación, análisis e interpretación de los datos, comprende también la prueba de hipótesis.

En el capítulo 6, está la discusión de resultados, la comparación académica de nuestros resultados con los resultados de las investigaciones consignadas como antecedentes de la presente tesis. se muestran las conclusiones y sugerencias. siendo la principal conclusión de la investigación, que se ha establecido que existe una relación lineal alta, fuerte directa y significativa en el nivel 0.01 bilateral, con el Rho de Spearman de 0.797 y una relación en el nivel regular del 66.5%, entre la calidad de vida laboral con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022; conforme a los resultados y demostrados en la Tabla 38 y Tabla 39.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema de investigación

El libre acceso a las ofertas de salud proporcionadas con la ayuda de entidades públicas, no públicas o mixtas, se desarrolla dentro de un marco de equidad, armonía y eficiencia, el cual está orientado a alcanzar la universalidad en el acceso a la oferta de salud para cubrir a toda la población. Desde el punto Laboral: El Trabajo es una faceta importante en la vida de las personas, no sólo porque una gran parte de nuestro tiempo lo dedicamos a actividades laborales, sino gracias a él (trabajo) la persona obtiene una serie de compensaciones económicas, materiales, psicológicas y sociales para lograr su propio desarrollo e identidad ante la sociedad y a la vez para contribuir con la producción de bienes y servicios (Taylor, 1987; Peiró, 1993), estando ligado a la llamada “Calidad de Vida Laboral”.

La Seguridad de social de salud EsSalud cuenta con 57,000 trabajadores (asistenciales y administrativos), 12 millones 483 mil 528 personas afiliados a EsSalud, el cual esta distribuido en sus más de 400 establecimientos sanitarios con que cuenta nivel nacional,

Desde el punto de la Calidad de Vida Laboral (CVL): Ofrecida por una organización o institución pública, privada o mixta y percibida como satisfactoria el cual repercute positivamente en la salud física, psíquica y emocional del trabajador, impactando favorablemente en el desempeño y en los resultados organizacionales, siendo como parte integradora de las relaciones de trabajo y constituyendo un recurso estratégico de máxima prioridad. Según (Pérez Zapata, Daniel & Zurita, Reinaldo, 2014, p. 2). “La calidad de vida laboral se asoció significativamente con la satisfacción laboral y el síndrome de burnout (p.2). Además, se encontraron diferencias en función de la evaluación de calidad de vida laboral entre el estamento directivo, profesional y técnico.

El Coronavirus (CoV), son una amplia familia de virus que pueden causar diversas enfermedades, desde una enfermedad leve a moderada hasta grave y morir. La COVID-19 es el nombre que se le dio a un tipo de coronavirus que causa una enfermedad infecciosa llamado SARS Cov-2 (Síndrome Agudo Respiratorio Severo), que fue descubierto recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad infecciosa eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. El COVID-19 a afectado a muchos países de todo el mundo. Se transmite de persona a persona a través de pequeñas partículas líquidas cuando tose, estornuda, habla, canta o respira. Estas partículas van desde gotículas respiratorias más grandes hasta los aerosoles más pequeños. El COVID-19 puede adaptarse a cualquier tipo de superficie y donde varía su tiempo de vida (pasamanos, mesas, lapiceros, entre otros), desde donde puede contagiarse. La mejor manera de prevenir y ralentizar la transmisión es estar bien informado sobre la enfermedad y como se propaga el virus. Protéjase usando mascarilla, lavándose las manos o limpiándolas con un desinfectante de base alcohólica con frecuencia, etc.

El COVID-19 constituye una emergencia de Salud Pública sin precedentes, llegó a Latinoamérica, primero a Brasil, luego a Ecuador. Los primeros casos en Perú fueron registrados a partir del 06 de marzo de 2020. La respuesta acertada e inmediata del Gobierno del Perú, fue decretar el estado de emergencia nacional y su aislamiento social obligatorio, refrendado por el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM inicialmente por 15 días, con el objetivo de reducir la expansión, exposición y transmisión del Coronavirus. Asignó fondos económicos para más 3 millones de familias pobres en el Perú durante el aislamiento social obligatorio.

Ahora más que nunca, el personal de salud (todas las personas involucradas en actividades para mejorar la salud) como también el personal administrativo de un establecimiento de salud, son el recurso más valioso de cada país. Mientras millones de personas en todo el mundo se quedan en sus hogares, los trabajadores de la salud, se preparan para hacer exactamente todo lo contrario; todos ellos, irían a establecimientos de salud (hospitales, centros

médicos, postas médicas, etc. a luchar contra el COVID-19, poniéndose en alto riesgo sus vidas. Resulta esencial que los gobiernos vean a los médicos y trabajadores de la salud no simplemente como piezas de ajedrez, sino como personas humanas, con familias, con sueños y emociones.

Dentro de la respuesta global, se debe garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud (Asistenciales y Administrativos) La provisión adecuada de EPP en todo momento; se deben considerar otras medidas prácticas, incluida la cancelación de eventos no esenciales para priorizar los recursos, provisión de alimentos, salud, descansos médicos supervisados, apoyo familiar y psicológico pos pandemia por las secuelas dejados por el COVID-19 en el personal de salud.

La tabla 1, nos muestra la realidad de casos de infección por COVID-19 en el personal de salud al 20 de marzo de 2020. Hoy nos toca cuidarlos a ellos. Cuidemos a los que nos cuidaron en el pasado, noscuidan en el presente y nos seguirán cuidando cuando la pandemia del Coronavirus-19 haya pasado

Tabla 1

Casos de Infección por COVID-19 en el Personal de Salud (al 20/03/2020-19.00 horas)

	EsSalud	MINSA	PNP	Privado	Otro	TOTAL	%
Médico residente	4	3	1			8	33.33
Médico Cirujano	2	3			2	7	29.17
Enfermera	1			1	1	3	12.50
Médico especialista		1		1		2	8.33
Obstetra	1					1	4.17
Odontólogo			1			1	4.17
Psicólogo					1	1	4.17
Técnico de enfermería	1					1	4.17
TOTAL, GENERAL	9	7	2	2	4	24	100%

Nota: El 70,8% de los casos de COVID-19 identificados en personal de salud, corresponden a médicos. Coronavirus en el Perú. Plataforma digital única del estado peruano. Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades - MINSA. <https://www.gob.pe/coronavirus>

En el año 1918 y en plena segunda guerra mundial, se dio por última vez una pandemia, donde fallecieron más de 50 millones de personas con el cual se agravo aún más la crisis sanitaria, económico, psicológica y social sin embargo los gobiernos en este tiempo no aprendieron la lección en prepararse ante otra pandemia, situación que estamos sufriendo una vez más ocasionado

por un virus (COVID-19) que sigue causando muertes y miseria en todo el mundo y que esto quedara para siempre en la población, a esto lo incluimos el desinterés de los funcionarios, directivos de las instituciones públicos o privados de turno de atender y proteger a sus trabajadores dándoles todas las herramientas posibles para contrarrestar juntos este mal, con un trinomio de éxito organizacional: Empresa-Trabajador-Cliente. Toda empresa debe tener en cuenta y reconocer, la competitividad, la calidad, la calidez y la productividad en una organización que pasan obligatoriamente por la calidad de vida laboral. Para atender bien y efectiva al Cliente (Paciente), entonces la organización (Establecimiento de Salud), no debe olvidar al trabajador que también es un cliente potencial. Esto significa que, para satisfacer al cliente, las organizaciones deben satisfacer primero a los trabajadores responsables del producto o servicio ofrecido. Como lo dijo Claus Moller, consultor danés: ponga a los trabajadores en primer lugar y ellos pondrán a los clientes en primer lugar. Las organizaciones que invierten directamente en los trabajadores, están invirtiendo indirectamente en los clientes.

La calidad de vida laboral ha sido utilizada como indicador de las experiencias humanas y del grado de satisfacción de las personas que se desempeñan en su centro de trabajo, con el cual buscan siempre su bienestar social o económico conociendo que el trabajador debe laborar en un espacio de calidad y calidez con el cual cumplen y/o atienden al cliente de manera óptima.

Asimismo, la calidad de los diferentes procesos que ejecuta la organización deben ser la suma de esfuerzos en un enfoque Empresa-Trabajador-Cliente satisfecho, con identificación y la práctica de relaciones interpersonales idóneas.

El Hospital nivel II EsSalud Huánuco al ser una institución de salud mixta y al regirse con las mismas normas que los demás Hospitales de EsSalud a nivel nacional, la calidad de vida laboral es un problema común a ellos y de ahí la importancia del tema a investigar, teniendo en cuenta que el personal de salud de los establecimientos de salud son quienes lucharon en la pandemia directamente contra el COVID-19 más aún, según los expertos en

salud pronosticaron una tercera, cuarta ola que afectara e incluso a los que están vacunados y es por eso que también tomaron la decisión de una tercera, cuarta dosis de refuerzo para el personal de salud, el cual necesitara más refuerzo (vacunas) más adelante.

La investigación es importante porque nos va a permitir conocer la problemática actual en la calidad de vida laboral en el personal de salud en el Hospital nivel II EsSalud Huánuco pos pandemia y de qué manera afecta en su satisfacción laboral para proponer planes de mejora continua a las autoridades del Hospital nivel II EsSalud Huánuco, de la Red Asistencial Huánuco y a la Presidencia Ejecutiva de EsSalud y toma de decisiones efectivas en favor de los trabajadores de EsSalud Huánuco.

1.2. Justificación e importancia de la investigación.

En la actualidad (año 2021), la competitividad organizacional, la calidad, la calidez y la productividad, pasan obligatoriamente por la calidad de vida laboral en una organización.

- **Desde un punto Teórico:** sea recorrido a las diferentes teorías y enfoques de investigación sobre temas que van con la CVL los cuales están vinculados a temas de salud en su atención y acción, para verificar y ver de qué manera estas investigaciones nos dan alternativas de mejora y si están vigentes a problemas de CVL.
- **Desde un punto Metodológico:** se van utilizar para nuestra investigación técnicas e instrumentos que nos permita recoger información idónea. Se elaborará un cuestionario con preguntas según las dimensiones utilizados en nuestra investigación con el objetivo de dar respuesta a nuestras hipótesis generales y específicas.
- **Desde un punto Practico:** con los resultados obtenidos del uso de nuestras técnicas e instrumentos, confrontaremos con las teorías y enfoques utilizados

así dar alternativas de solución a la CVL y así mejorar la satisfacción del trabajador el cual debe reflejarse en la atención al cliente (paciente).

Se justifica la presente investigación, porque para poder lograr los objetivos institucionales del Hospital nivel II EsSalud Huánuco es importante analizar la calidad de vida laboral y su influencia en la satisfacción en el personal de salud que laboraron en tiempo de pandemia y el cual repercute en la pos pandemia, ya que ellos cumplieron y cumplen su labor de atención directa al cliente (paciente), utilizando instrumentos y equipos médicos y biomédicos, recursos humanos (asistencial y administrativo) e infraestructura para las diversas actividades que se realiza en el Hospital nivel II EsSalud Huánuco.

1.3. Viabilidad de la investigación.

La presente investigación fue viable porque se tuvo la predisposición favorable de parte de los funcionarios, directivos y personal asistencial y administrativo que labora en la Red Asistencial EsSalud Huánuco y en el Hospital nivel II EsSalud Huánuco.

Asimismo, se tuvo acceso a la bibliografía referida a la calidad de vida laboral, satisfacción laboral y del Coronavirus (La COVID-19, Enfermedad respiratoria muy contagiosa causada por el virus SARS-CoV2), lo que nos ha permitido estructurar un marco teórico que fundamente el estudio y durante todo el proceso de desarrollo de la investigación.

El tema motivo de investigación es de mucha preocupación actualmente más aun en tiempos de pandemia y pos pandemia, debido a que en las organizaciones de Salud públicas, privadas y mixtas donde la calidad de vida laboral es preocupante a mala, conducirá a la insatisfacción y mala voluntad en la atención al cliente (paciente), a la reducción de la productividad y a los comportamientos contraproducentes del personal de salud en su centro de trabajo (Hospital nivel II EsSalud Huánuco). Si la calidad de vida laboral es buena, generará un clima de satisfacción de parte del cliente (paciente), de confianza y

respeto entre el trinomio (Empresa-Trabajador-Cliente), se incrementan las atenciones al cliente (paciente), se eleva sus oportunidades económicas adicionales y por ende su satisfacción en el trabajo conllevara a un entorno familiar de felicidad.

1.4. **Formulación del problema de investigación general y específicos**

1.4.1. **Problema general**

¿De qué manera la calidad de vida laboral, se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022?

1.4.2. **Problemas específicos**

1.4.2.1. ¿De qué manera los **sistemas de gestión** como parte de la calidad de vida laboral, se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022?

1.4.2.2. ¿De qué manera, la **organización optima en el trabajo** como parte de la calidadde vida laboral se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022?

1.4.2.3. ¿De qué manera las **relaciones interpersonales (trinomio)** como parte de la calidad de vida laboral, se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022?

1.4.2.4. ¿De qué manera el equilibrio en las **relaciones laborales y vida familiar** comoparte de la calidad de vida laboral, se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022?

- 1.4.2.5. ¿De qué manera el equilibrio de **seguridad en el trabajo** como parte de la calidad de vida laboral se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022?
- 1.4.2.6. ¿De qué forma las **condiciones físicas** del entorno como parte de la calidad de vida laboral se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022?

1.5. Formulación de objetivos

1.5.1. Objetivo general

Establecer de qué manera la calidad de vida laboral, se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.

1.5.2. Objetivos específicos

- 1.5.2.1 Determinar de qué manera los **sistemas de gestión** como parte de la calidad de vida laboral, se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemiadel Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.
- 1.5.2.2.Determinar de qué manera, la **organización optima en el trabajo** como parte de la calidad de vida laboral se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.
- 1.5.2.3.Determinar de qué manera las **relaciones interpersonales (trinomio)** como partede la calidad de vida laboral, se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.

- 1.5.2.4. Establecer de qué manera el equilibrio en las **relaciones laborales y vida familiar** como parte de la calidad de vida laboral, influye en la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco– 2022.
- 1.5.2.5 Determinar de qué manera el equilibrio de **seguridad en el trabajo** como parte de la calidad de vida laboral se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022
- 1.5.2.6. Determinar de qué forma las **condiciones físicas** del entorno como parte de la calidad de vida laboral, se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.

Limitaciones de la investigación.

Trabajos de investigación nuevos en el tema: a nivel internacional existe limitada información relacionados a calidad de vida laboral en el sector salud más aun en pos pandemia y en cuanto a nivel nacional no existen trabajos de investigación relacionados a calidad de vida laboral y su satisfacción relacionada al sector salud, que pudieran haber sido considerados como antecedentes de nuestra investigación.

Sin embargo, existen algunos trabajos de investigación relacionados a calidad de vida laboral en temas administrativos, el cual fue tomado para nuestra investigación.

Tema Pandemia por el COVID-19: Por ser el Coronavirus el causante de la pandemia y que esta activa actualmente en la población, no existen trabajos de investigación relacionados a la calidad de vida y su satisfacción en un hospital de EsSalud en tiempos de pandemia o de pos pandemia, que pudieran haber sido considerados como antecedentes de nuestro trabajo.

Otros: Se cuenta con limitantes en presupuesto, tiempo y la acción directa. Por estar nuestra región aun con algunas restricciones sanitarias, más aún el personal de salud sigue usando los protocolos de bioseguridad contra el COVID-19, las evaluaciones concernientes a nuestra investigación se realizaron con todos los protocolos de bioseguridad y eso es una limitante economía muy grande a raíz que esos equipos de protección personalizado tienen elevados costos en su precio.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedente de investigación

El Hospital nivel II EsSalud Huánuco, se ubica en el Jirón Jose Olaya s/n. en el distrito de amarilis, provincia y región de Huánuco es parte de la Red Asistencial EsSalud Huánuco. Es un hospital de oferta atención especializada y de referencia de pacientes derivados de los demás establecimientos de salud de EsSalud de la región Huánuco, la Red Asistencial Huánuco cuenta con una población asegurada de 177,649 usuarios de los cuales, el Hospital nivel II EsSalud Huánuco cuenta con más de 70 mil afiliados. Se busca indagar como puede afectar o no la calidad de vida laboral a la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia.

Luego de haber buscado los trabajos de investigación existentes en la biblioteca de la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" de Huánuco y otras universidades a nivel nacional y mundial, se ha podido encontrar algunos trabajos de investigación relacionados a entidades de índole administrativo, educativos y en mínima cantidad en relación a salud, que tienen cierta relación con el trabajo de investigación que pretendemos utilizar, a continuación, pasamos a mencionar lossiguientes:

2.1.1. A nivel nacional.

(Núñez & Jave, 2008), en su investigación titulada “El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque”; quienes llegaron a las siguientes conclusiones:

- El nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque se encuentra entre un nivel medio y bajo, dado que tan solo el 30% presento un alto nivel de satisfacción.
- El nivel de satisfacción de los trabajadores de Lambayeque con respecto al trabajo que realizan, se encuentra muy diversificado, dado que los resultados son proporcionales con un nivel bajo de 35%, en un nivel medio de 33% y con un nivel alto de tan sólo 32%.

- El nivel de satisfacción de los trabajadores de Lambayeque con respecto a su centro de trabajo, es así que encontramos que tan solo el 28% presenta un nivel de satisfacción alto y el resto como el nivel medio es del 37% y el nivel bajo de 35%.
- Los resultados arribados con respecto a la satisfacción de los trabajadores con respecto a las relaciones que tienen con sus jefes y sus compañeros, sea encontrado que se encuentran medianamente satisfechos dado que el 40% así lo manifestó.
- El nivel de satisfacción de los trabajadores con respecto a los incentivos laborales y remunerativos, hemos encontrado que tan solo el 31% presenta un nivel alto, es decir más de la mitad de los trabajadores se encuentran entre un nivel bajo y medio respectivamente.
- En nuestra investigación hemos encontrado que el género y la edad también son determinantes para la satisfacción laboral, es así, los que presentan un mayor nivel de satisfacción laboral son los varones y en lo concerniente a la edad los que presentan una mayor satisfacción laboral se encuentran entre 26 a 40 años de edad.

2.1.2. A nivel internacional

Pappa, Set al (2020), en la investigación titulada “OMS: Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la vida de los pacientes”, concluyen:

En estos últimos años a causa del desorden poblacional a nivel mundial, la tierra está experimentando cambios en su equilibrio natural, el cual está ocasionando la aparición de nuevos seres microscópicos que son un peligro para la sobrevivencia del ser humano más aun los gobiernos de cada país no pueden contrarrestar estos nuevos ataques que vienen a ser nuevas enfermedades que están afectando directamente al ser humano y a su sobrevivencia. Todos estos peligros son advertidos por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud a los Organismos de Salud de cada país, para proteger la vida del personal de salud,

llegando a las siguientes conclusiones:

- Organización Mundial de la Salud (OMS) el 17 de setiembre del 2020, hace un llamado a los gobiernos y a los dirigentes del ámbito de la atención de la salud para que aborden las persistentes amenazas a la salud y la seguridad de los trabajadores sanitarios y los pacientes.
- La pandemia causada por el COVID-19 nos ha recordado a todos, el papel fundamental que desempeñan los trabajadores de la salud para aliviar el sufrimiento y salvar vidas.
- Ningún país puede mantener a salvo a sus pacientes a menos que preserve la seguridad de sus trabajadores de la salud en sus centros de trabajo brindándoles los recursos necesarios para contrarrestar el ataque.
- La carta de seguridad de los trabajadores de la salud de la OMS es un paso para velar por que los trabajadores de la salud tengan las condiciones de trabajo seguro, la capacitación, la remuneración y el respeto que merecen.
- El personal de salud a nivel mundial debe contar con los recursos necesarios para realizar sus labores en un establecimiento de salud, como son el uso de materiales, equipos, instrumentos médicos y de protección, ambientes óptimos, etc. todo con la finalidad de dar una atención de cálida y calidez al cliente (paciente). La falta de estos recursos conlleva al personal de salud a estar desprotegido con el cual están violando los derechos de seguridad y la protección del personal de salud el cual afectará el desempeño de sus labores en los establecimientos de salud y pondrá en peligro la vida del mismo y del cliente (paciente).

Caicedo Fandiño (2019), en su investigación titulada “Calidad de vida laboral en trabajadores de la salud en países latinoamericanos: metaanálisis”, concluyen:

- La intención de este estudio fue decidir el nivel de bienestar de la vida laboral

(QOL) de los trabajadores de la salud en los países de América Latina. Para ello, se realizó un metaanálisis en el que, el principal criterio de búsqueda fue el uso del cuestionario CVT Gohisalo, a cuyos efectos se llevó a cabo la comprobación de Chi-cuadrado para decidir la heterogeneidad y se realizaron gráficos de mosaico para representarla. A lo largo de la historia, las habilidades humanas han ido ganando importancia hasta erigirse como el principal recurso de un empleador. En la actualidad, el ser humano es valorado por encima de lo que se ocupa con su comprensión, sus aportes de altura y su talento en el éxito de los deseos dentro de una empresa, considerando que la gestión humana es transversal a todas las estructuras de gestión organizacional y que la ayuda más importante de una organización es la humana, los establecimientos tienen que asegurarse de su correcta administración. Esto contribuiría a un mayor rendimiento de los empleados y por tanto, a la mejora de las consecuencias para la salud.

- En cuanto a la noción de la gran existencia operativa. En los lugares internacionales de América Latina, se han identificado como causas del bajo nivel las malas situaciones contractuales y de funcionamiento, la insatisfacción de los ingresos, la disponibilidad limitada de recursos, de insumos, de equipos de trabajo y la sobrecarga de trabajo. Estos componentes son constantes tanto en las instituciones públicas como en las privadas y mixtas, por lo que no se puede relacionar el tipo de grupo con el nivel de CVL.
- Por último, la mejora de las condiciones de trabajo de los empleados de los servicios de salud, tal y como se recomienda en la bibliografía consultada en esta investigación, aumentará la dedicación de los trabajadores a sus labores de trabajo y tendrá un gran impacto en la calidad de la atención a sus clientes (pacientes). Asimismo, las instituciones que se esfuerzan por satisfacer los deseos de sus trabajadores, brindándoles los recursos necesarios podrán contar con la dedicación incondicional de su gente (trabajadores) y por esta razón, mejorar el rendimiento general de la organización (productividad).

(Ruiz, 2017), en su investigación titulada “Justicia organizacional, calidad de vida laboral y salud de los trabajadores”. Utilizó varios instrumentos

para dar a conocer el impacto de la justicia organizacional en la delicada existencia laboral y aptitud de los empleados, bajo la perspectiva de la Teoría de Respuesta al Ítem (TRI) para contrastar su desempeño frente a la Teoría Clásica de los Test (TCT), y ofrecer pruebas psicométricas y conceptuales no aportadas anteriormente. Llegando a conclusiones:

- La baja creencia en la justicia organizacional y la escasez de cumplimiento de las normas en las empresas hacen crecer el burnout entre los trabajadores.
- La justicia organizacional aumenta los niveles de placer de la tarea de los trabajadores. En comparación, la anomia organizacional disminuye el orgullo por la actividad, a pesar de que este impacto es mucho menos excesivo que el de la justicia sobre el placer.
- La noción de autoeficacia, inspirada por medio de la justicia organizacional, definitivamente aumentará los grados de compromiso con el proceso; esas variables en el compromiso con la actividad son similares en mujeres y varones.
- El desarrollo de la justicia organizacional no asegura la reducción del burnout en los trabajadores en el caso de que entiendan que el cumplimiento de las reglas no es contingente a los refuerzos que adquieren. Por esta razón, las prácticas de gestión tienen que perseguir el doble objetivo de mejorar los niveles de justicia organizativa y ayudar al cumplimiento por parte de todos los implicados en la empresa.
- El control organizativo influye en la creencia del empleado en su empleador. Unas buenas prácticas de procedimiento, un mejor canal de información, una distribución equitativa y un trato veraz impulsan la noción de equidad sobre la empresa. Esta creencia veraz de la organización trae consigo bendiciones para el empleado en frases de placer y autoeficacia, y para el empleador ya que favorece el compromiso de los empleados.

(Pérez et al., 2011), en la investigación titulada “La calidad de vida laboral en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de las Tunas”

- Cuba, concluyen:

- En el contexto actual, las Universidades entran en conflicto para tener una calidad de vida laboral favorable, que consiga animar, interactuar y estimular a los empleados. Nuestra universidad no es ajena a esta verdad y por supuesto, la Facultad de Economía se identifica con esta manera. Sin embargo, se reconoció la insatisfacción de sus profesores con algunos estándares relacionados con la calidad de vida laboral de la Facultad. Por lo tanto, este estudio se centró en la evaluación de la calidad de vida laboral, a través de la dimensión de diversos signos asociados a ella, principalmente a partir de un análisis que incorporó dimensiones objetivas y subjetivas. Se habían utilizado diferentes técnicas de investigación: histórico-lógica, evaluación-síntesis, comentario, encuesta y dinámica institucional. Como resultado de los estudios existentes, también se concluye que la calidad de vida laboral de los académicos de la Facultad de Ciencias Económicas no es la más confiable para su desempeño preciso como especialistas. Conclusiones alcanzadas:

- Podemos asegurar que mantener unos niveles exactos de calidad de vida laboral implicará necesariamente una mayor productividad, eficiencia y eficacia en la empresa, dado que la calidad de vida laboral tiene el potencial de contener a cada persona en el empleador y elegir un entorno de trabajo agradable que genere motivación y satisfaga las aficiones personales y profesionales de los empleados.

- La calidad de vida laboral es una técnica que durante su contenido interno obliga a su mirada a incluir tanto la dimensión meta como la subjetiva, dada en sus elementos de emisión con un varón o mujer dialéctico.

- La calidad de vida laboral dentro de la Facultad de Ciencias Económicas se evalúa como Deficiente, lo que influye inmediatamente en el rendimiento de sus instructores (docentes).

Silva (2006), en su tesis Doctoral “Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional”, dice que los factores de la calidad de vida laboral (QWL) que han sido más frecuentes en las revisiones y personas máximas tenidas en cuenta por el personal de la agencia bancaria. Además, hemos reconocido similitudes y variaciones entre la actitud de LQOL de los investigadores, los empleados y los trabajadores. Se ha confirmado que el concepto de CVL es multidimensional y que evoluciona en consonancia con los ajustes y cambios sociales y los contextos laborales.

- Seleccionan qué dimensiones contribuyen al máximo a este índice. Confirman el impacto de una creencia positiva de la CVL en el rendimiento global y es la dimensión que más influye en el rendimiento global de las personas y de la institución.
- Rendimiento de la persona y de la organización.

La CVL percibida como calidad por parte de los empleados añade beneficios para el trabajador y la empresa. Por tanto, el cortejo predictivo entre las perspectivas de LQOL y la eficacia organizativa se confirma.

Los efectos localizados son coherentes con las conclusiones de los estudios que incluían algunos aspectos de QOL: *“satisfacción por el trabajo en general”*, *“satisfacción con el ambiente físico del trabajo”*, *“satisfacción con la forma en que realiza su trabajo”*, *“satisfacción con las oportunidades de desarrollo”*, *“satisfacción con la relación subordinado/supervisor”*, *“satisfacción con la capacidad de decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo”* se encuentran en un nivel medio alto lo que indica la satisfacción por parte de los trabajadores en las variables anteriormente mencionadas.

- Los índices de “satisfacción con la remuneración” y “satisfacción con el

reconociendo que recibe de sus autoridades” Se sitúan en un grado medio-bajo, lo que sugiere que la empresa o la compañía tienen que tomar nota de la mejor de la vida laboral en el entorno de las pinturas, porque la primera clase de la vida operativa en el entorno de las pinturas muestran un bajo nivel de satisfacción. Sugiere un bajo nivel de placer.

- En la excelencia de la existencia del entorno laboral, se pudo observar que el indicador de la empresa (tanto para las organizaciones no públicas como para las públicas), que existe una tradición de piezas que contribuye a la cultura, a la conversación y a la unión de ellos como grupo, además de apreciar la privacidad de los empleados.
- En el indicador global, no hay discriminación y tensión de cuadros en las empresas personales y públicas. Las empresas personales, en el indicador condiciones de funcionamiento y el medio ambiente, es el máximo problema crítico para la dificultad más esencial para los trabajadores y que se aplica tanto a las organizaciones personales como a las públicas. En las empresas públicas es la educación, la aptitud y la protección en el trabajo los indicadores críticos.
- En la evaluación de las correlaciones entre cada uno de los indicadores de agradables signos de estilos de vida laboral con la información descriptiva son:

- En el indicador global para el público

El indicador global para la empresa pública muestra que cuanto más tiempo lleva el trabajador en la agencia, más fuerte tiende a ser el equilibrio entre trabajo y vida laboral. Si bien es cierto que después de empezar un trabajo o cuando comenzamos una tarea, estamos dispuestos a realizar más de lo que se nos pide, tanto para revelar lo que reconocemos del porque estamos, para mostrar lo que sabemos o debido a que nos interesa permanecer en esa organización.

- Los empleados que llevan más años en la empresa.

El personal que lleva más años en la empresa entiende que su tiempo libre, las horas de trabajo, las vacaciones, los horarios, el tiempo de excursión, etc., son reconocidos.

- En el indicador de situaciones operativas y del entorno dentro de la empresa pública, el personal que lleva más tiempo en la organización, su estado físico y laboral de trabajo se perciben como reducidos, lo que puede deberse al hecho de que los empleados de más edad ya han sido informados sobre cómo deben actuar en situaciones de seguridad y salud preventiva al menos una vez al año.
- En la evaluación de las correlaciones entre los indicadores de la calidad de vida del entorno laboral y la grandeza psicológica de la vida laboral (satisfacción del proceso) (placer de la tarea). Cuando la empresa o compañía presenta ventajas, los empleados están más contentos con sus empleos, un mayor grado de orgullo con las posibilidades de desarrollo, equilibrio y actividad de posibilidades de mejora dentro del lugar de trabajo.
- Cuando la organización o empresa permite una mayor participación de sus empleados, el grado de deleite con sus salarios aumentará.
- Cuando la organización o empresa permite una mayor participación de su gente, el grado de agrado con sus salarios aumenta.
- Cuando la corporación u organización capacita a sus empleados, el orgullo con sus superiores aumenta.
- Cuando los trabajadores perciben que, si la organización o la empresa les da más formación y desarrollo personal, hay un mayor grado de placer con sus salarios.

En relación con sus superiores. Las situaciones de trabajo y el indicador de entorno con el orgullo del proceso:

- Cuando la organización o la empresa se preocupa por la aptitud y la seguridad en el trabajo, los trabajadores están encantados con su trabajo.

- Cuando la organización o la empresa se preocupa por la salud y la seguridad en el trabajo, los trabajadores están encantados con su trabajo.

El Gobierno. Indicador global con la satisfacción de la actividad:

- Cuando la agencia respeta y aplica la conciliación entre los cuadros y el círculo de familiares, el personal admira y comprende a sus autoridades.

Cuando los empleados realizan su trabajo correctamente, perciben menos riesgos por parte de la organización en temas que incluyen la reducción de personal y los despidos.

En general, hay una buena relación entre la gran existencia laboral dentro del entorno de las pinturas, la agradable vida laboral dentro del lugar de trabajo y la calidad mental de los estilos de vida laboral, pero, las correlaciones son bajas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. La Calidad de Vida Laboral

Antes de analizar el término “calidad de vida laboral” es necesario precisarlo dentro de los programas de democracia industrial; los extraordinarios estudios podrían concebir las situaciones de funcionamiento de las personas, su gran de la vida, básicamente como un resultado inmediato de la escasez de democracia en el trabajo y de su desigual estado de cosas políticas.

La democracia en el trabajo, en su estado político desigual pierde su agradable clase de la vida operativa del cual resulta una escasez de fuerza de los trabajadores dentro de las empresas, la forma de abordarlo sería, manifiestamente, social y política. La deshumanización, la alienación pueden ser problemas a condiciones que podrían ser problemas a resolver normativa o políticamente.

Los programas tendrían como objetivo. “humanizar y democratizar la calidad de vida laboral” Sandberg (1983: 59).

Según Sirgy et al. (2001, p. 242) definen la «calidad de la vida laboral como la satisfacción del empleado con una variedad de necesidades a través de

recursos, actividades y resultados derivados de la participación en el lugar de trabajo». (Citado en Cruz Velazco & Cruz Velazco, 2018).

Elden (1981) el mundo del trabajo y sus modos de empresa estarían determinando en un volumen fantástico la conducta política de los seres humanos; el entorno laboral pondría en marcha el desarrollo del tipo de fuentes importantes para la participación más allá del lugar de trabajo. Por lo tanto, un cambio dentro de la organización del trabajo, que lleve a un auge de la participación política por parte de los empleados, podría traducirse en un crecimiento de la participación política fuera del entorno laboral, de una participación en la sociedad.

La alternancia organizativa propuesta por Elden se convirtió en la transición de un modo de control jerárquico y elitista a una máquina de control a través de empresas autosuficientes. Esto podría dar lugar a un aprendizaje social por parte de los trabajadores, que podría aumentar su sensación de eficacia política, disminuyendo la sensación de apatía y alienación.

Para Elden, una agencia de empleo democrática es aquella en la que los empleados, y no los directivos, pudieran tomar las decisiones sobre el horario de trabajo diario, "quién trabaja, cuándo y dónde, haciendo qué" (Elden, 1981:45). Asimismo, se dio por sentado que, en un contexto de trabajo autogestionado, el papel convencional del supervisor como jefe no tendría cabida. Cabe señalar que la creencia de la primera clase de la existencia de trabajo en este examen se convirtió en una forma de ser diagnosticado con el placer de la tarea. Para Elden, alta calidad de la existencia laboral sería una marca que serviría para graduar la democracia laboral, un índice compuesto por múltiples factores, siendo uno de ellos, aunque no el máximo esencial, el orgullo de la actividad.

Para poder definir la palabra compuesta: calidad de vida laboral es necesario recurrir a las definiciones de sus componentes, propuestas por Azócar & Díaz (2008), los mismos que se presenta a continuación.

Calidad: La palabra calidad se deriva de cualidad que significa cada una de las circunstancias o caracteres que hacen de una persona o cosa superior y excelente. Distinguen a las personas o cosas.

Calidad de Vida: Es un concepto que va más allá de lo físico, pues implica valores y actitudes mentales. Su búsqueda es una constante, en la vida del hombre desde comienzos de los tiempos. Es una noción fantástica desde todos los puntos de vista. Es estar en plenitud, lo que caracterizará el 100%. Físicamente, se trata de estar en excelente estado, robusto, resistente a las enfermedades o poder triunfar sobre ellas rápidamente.

Desde el punto de vista psicológico, es lejos para que usted se deleite en sí mismo, para tomar el ritmo de los deberes, para luchar contra la ansiedad aprensiva y el estrés.

Desde el punto de vista emocional, está lejos de estar en paz. Las personas que mantienen su primer nivel de existencia son personas que se sienten bien, vigorosas, entusiastas con la sonrisa en todas sus dimensiones.

No siempre es posible hablar de Calidad de Vida en la primera cercanía, si no hacemos un análisis del individuo y de la forma en que se ha desarrollado y aclarar los problemas en su desarrollo.

Estudiar algunos factores fundamentales que deben estar presentes como método de estudio importante para cosechar la calidad de vida dentro del individuo, marcar puntos en su desarrollo y los métodos para superarlo. La "calidad de vida en el trabajo" Es una forma de existencia excepcional dentro de la empresa, que busca el desarrollo del empleado, además de su rendimiento empresarial.

Estas ventajas permitirán a la corporación dirigir sus fuerzas y recursos que antes se utilizaban para tratar los problemas de las personas, más cerca de los deportes de mayor importancia para el cumplimiento de sus objetivos.

La calidad de la existencia laboral se refiere generalmente a las políticas de recursos humanos que afectan sin demora a los empleados, junto con la compensación y las bendiciones, el control de la profesión, la gama, el equilibrio entre los cuadros y la familia, los horarios flexibles, la aptitud, la salud, la seguridad del empleo, la atención estructurada y las ventajas del hogar.

Las agencias líderes están desarrollando directrices y prácticas innovadoras en esta región, que reflejan y aprecian las necesidades de todos los empleados de acuerdo con los objetivos de la empresa, y ofrecen para el encanto

y la retención de la experiencia excelente.

Los drásticos cambios que caracterizan al flamante sistema financiero están reconfigurando el entorno laboral. La oposición internacional exige organizaciones innovadoras, diversas y flexibles. Al mismo tiempo, los consumidores y los ofertantes están ejerciendo una fuerte presión sobre los grupos para que creen entornos de trabajo honestos, productivos y que den poder.

Los empleados son compañeros importantes para las agencias. Además, la mejora del deber social de las empresas exige una dedicación por parte de la dirección de la empresa, pero también una visión moderna y en consecuencia, nuevos talentos y una mayor participación del personal y sus representantes en una comunicación bilateral para estructurar reacciones y ajustes. La comunicación social con los representantes de los trabajadores, que es el principal mecanismo para perfilar la relación entre una organización y sus trabajadores, desempeña una posición clave dentro de la adopción de prácticas socialmente responsables.

La adopción de tecnologías puede mejorar los logros de la empresa en la seguridad medioambiental, en sus actividades como empleado y al mismo tiempo aumenta su rentabilidad. Algunos países contribuyen a la promoción de agencias que representan lugares de trabajo adecuados mediante la publicación de listas de empresas modelo, así como de personas que promueven la igualdad entre mujeres y varones. Ofertan puestos de trabajo para personas con discapacidad en cumplimiento a las normas legales laborales, etc.

La calidad de vida laboral tiene sus orígenes en el último siglo XX. El interés por la calidad de vida laboral comenzó a manifestarse en algunos movimientos sociales en los años treinta, en referencia a problemas relacionados con los derechos de las personas y la seguridad de los jóvenes y las niñas. En los años cincuenta, se abordaron las relaciones humanas y las tácticas sociotécnicas, y un poco más tarde, en los años sesenta, el control democrático, el enriquecimiento del trabajo y la participación en el trabajo fueron los temas principales en los que se centró la investigación relacionada con esta cuestión.

La mejora teóricamente sobre el tema de la primera tasa de existencia laboral ha fluctuado en los últimos tiempos, con los estudios sobre la situación que se impulsó en la década de 1970.

La mejor producción clínica sobre LQOL se centró dentro de los años ochenta, sin embargo, en la década de los noventa, aunque esta producción se redujo, el interés por la mejor existencia laboral sigue siendo, al igual que la aplicación y la vanguardia, un tema discutible para todos los interesados, ya sean investigadores o trabajadores. Hay una variedad de estudios y definiciones de LQOL. Dependiendo del énfasis de la investigación, hay dicotomías entre el enfoque subjetivo y el enfoque objetivo; confusión entre los términos tamaño y clase controversia en la evaluación de LQOL.

Así, tal y como afirmaron Gonzáles, Peiró y Bravo (1996), está claro que la CVL ha sido entendida con enfoques específicos y que aún no existe una definición conceptual y operativa ampliamente común. Los diferentes contextos laborales, las características organizativas y personales, los matices culturales, políticos, monetarios y sociales reflejan algunas dificultades para generalizar dichas respuestas y como debe ser delimitar una idea complicada que incluye la CVL.

Para Visauta (1983) La preocupación por el CAC (Costo de Adquisición de un Cliente), surgió inicialmente dentro del mundo de la instrucción. El trabajo del Instituto Tavistock de Londres (1947), que evolucionó de un método sociopsicológico a uno sociotécnico, se considera precursor de este movimiento. Sin embargo, la afición al tema ya estaba presente en otros movimientos sociales en los años treinta (derechos de los trabajadores, seguridad de los niños y las niñas), en los años cincuenta (relaciones humanas y método sociotécnico), en los años sesenta (control democrático, enriquecimiento de las tareas y participación en el trabajo).

González et al. (1996) menciona los antecedentes del movimiento de la CVL que influyeron en sus rasgos en la Democracia Industrial (países escandinavos) y el desarrollo organizativo (Estados Unidos). La primera enfatizó la búsqueda de alternativas que permitieran la flexibilidad y la participación de todos en la planificación y ejecución del trabajo. La segunda

se especializa en la eficiencia y eficacia organizativa y en el desarrollo humano. La diferencia entre ellos es la importancia dada a los objetivos que todos proponen. Sin embargo, lo que une a estos movimientos es el intento de dar a las personas una mejor CVL en su entorno laboral.

El movimiento CVL se consolidó con la Conferencia Internacional que tuvo lugar en la Universidad de Columbia en 1972 y cuyo tema principal fueron los problemas del entorno pictórico.

La obra de Davis y Cherns *The best of Working lifestyles* (1975), considerada ya un clásico, recopila en dos volúmenes las aportaciones de esta reunión, en la que se destaca la afición dentro de la búsqueda de soluciones a los problemas del entorno laboral, así como la humanización extra y la mejora del potencial humano dentro del lugar de trabajo.

Para Suttle (1977: 3) intentando aclarar la problemática lingüística de la calidad de vida laboral. Para algunos, la gran existencia laboral se refiere a la democracia empresarial, a la participación multiplicada de los empleados en la toma de decisiones de la empresa, o a un resultado final de los objetivos del movimiento de los miembros de la familia humana. Para otros, específicamente de la dirección, el término muestra una selección de esfuerzos para mejorar la productividad a través del desarrollo humano en lugar de capital o tecnología. Los sindicatos y los representantes sindicales suelen ver los cambios en la calidad de vida en el trabajo como un paso hacia una distribución más equitativa de los ingresos y los activos de la organización del trabajo, así como las condiciones de trabajo más humanas y saludables. Por otra parte, algunos dirigentes sindicales sospecharán que los esfuerzos por mejorar la calidad de vida laboral son poco más que intentos de obtener una mayor productividad de los trabajadores sin aumentar los salarios.

Por último, muchos considerarán que la calidad de vida laboral está estrechamente relacionada con el placer laboral, la humanización del trabajo o la individualización del trabajo, o que es un término más amplio y actual. Por lo tanto, los esfuerzos para mejorar la primera clase de estilos de vida laboral se ven como muy similares a las aplicaciones de desarrollo organizacional.

2.2.2. Modelos de Calidad de Vida Laboral

Existen muchas concepciones, ya que no siempre se puede conseguir la calidad de vida laboral simplemente cambiando o modificando las condiciones laborales, pues la calidad de vida laboral es resultado de un conglomerado amplio de variables, por lo que existe varios modelos propuestos por diferentes estudiosos, de los cuales se pueden mencionar los siguientes:

Modelo de CVL de Walton (1975)

2.4.

Según Walton, existen ocho factores o dimensiones que afectan a la calidad de vida laboral:

- 1) **Compensación justa y adecuada:** La justicia distributiva de la compensación depende de la adecuación de la remuneración al trabajo que la persona realiza de la equidad interna y externa. Sin embargo, la apreciación de qué nivel salarial es adecuado y justo para un trabajador es muy relativo ya que dejarían de tratarse de cuestiones esencialmente ideológicas.
- 2) **Condiciones de seguridad y salud en el trabajo:** Incluye las dimensiones de jornadas de trabajo, ambiente físico adecuados a la salud, bienestar de la persona y límite de edad para el trabajo.
- 3) **Empleo y desarrollo de la capacidad humana:** Proporcionar oportunidades de satisfacer las necesidades de empleo, sus habilidades y conocimientos del trabajador, desarrollar su autonomía, autocontrol y obtener información.
- 4) **Oportunidades de crecimiento continuo:** Proporcionar posibilidades de carrera en la organización, crecimiento y desarrollo personal en el empleo, es decir la posibilidad que el trabajador pueda incrementar sus aptitudes profesionales.
- 5) **Integración social en la organización de trabajo:** Eliminación de barreras jerárquicas notorias, apoyo mutuo, franqueza interpersonal y ausencia de prejuicios, con aceptación de raza, sexo, creencias, estilo de vida, apariencia física, etc.
- 6) **Reglamentación:** Se refiere al establecimiento de normas y reglas de la organización, derechos y deberes del trabajador, recursos contra decisiones arbitrarias y un clima democrático.
- 7) **Trabajo y espacio vital general:** Es necesario que el trabajo no absorba todo el

tiempo y la energía del empleado, en detrimento de su círculo familiar y su estilo de vida personal.

- 8) Importancia social de la vida en el trabajo: El trabajo tiene que ser un pasatiempo social que haga feliz al individuo con la obligación social de la agencia, entendida por medio de cómo el empleado percibe que la organización es socialmente responsable en sus productos, en sus estrategias de marketing, entre otros problemas.

Modelo de CVL de Nadler y Lawler

La calidad de la existencia laboral se basa totalmente en cuatro factores:

- 1) La participación de los trabajadores en las decisiones.
- 2) Reestructuración del trabajo mediante el enriquecimiento de los retos y las empresas autosuficientes.
- 3) La innovación dentro del sistema de recompensas, con el fin de dirigir el clima organizativo.
- 4) Mejora del entorno de trabajo en cuanto a las condiciones físicas, mentales y económicas.

Modelo LQOL de Hackman y Oldhan

Regalan un modelo de existencia laboral agradable comprometido con la disposición de puestos, que puede ser:

- 1) Variedad de habilidades: Se requiere diversas capacidades, conocimientos y competencias del varón o la mujer.
- 2) Identificación de la tarea: El proceso debe ser completo de principio a fin para que el individuo pueda tener un resultado tangible.
- 3) Sentido de la empresa: El trabajador debe percibir honestamente que su trabajo produce efectos y consecuencias positivas en el trabajo de los demás.
- 4) Autonomía: El trabajador debe tener responsabilidad para planificar y ejecutar sus responsabilidades e independencia para realizarlas.
- 5) Observaciones sobre la tarea: La misión debe proporcionar observaciones al trabajador para que pueda auto examinarse.
- 6) Retroalimentación extrínseca: Es necesario que haya comentarios proporcionados por los superiores jerárquicos o los clientes en relación con el

rendimiento general de la empresa.

- 7) Interrelaciones: La misión debe permitir el contacto interpersonal del ocupante con otras personas o clientes internos y externos.

Modelo de CVL de Herrick y Maccoby (1975).

Se sustenta este modelo en cuatro principios de humanización del trabajo, con el fin de “optimizar el bienestar de los trabajadores y consecuentemente de la sociedad” (Herrick y Maccoby, 1975.p.63).

- 1) Principio de protección: Este principio podría sugerir el deseo primordial de los empleados de no sentir preocupación o tensión en relación con su seguridad física y contractual.
- 2) Principio de equidad: Se refiere a la remuneración, que debe corresponder a la contribución del trabajador al precio del producto o servicio suministrado. Dentro de este precepto se englobaría la idea de reparto de ganancias.
- 3) Principio de individualización: Autonomía y estudio. Este precepto requiere un entorno de trabajo no burocrático en el que, los empleados puedan ampliar y aprender todo lo que deseen sobre la empresa.
- 4) Principio de democracia: Este precepto, al igual que el de la individualización, sería opuesto al método del empleado como objeto pasivo. En la medida de lo posible, los empleados deben controlarse a sí mismos, la manipulación jerárquica y autoritaria tiene que ser sustituida por medios de autocontrol y agencias cooperativas. El derecho a la libertad de expresión en la empresa.

Modelo de CVL de Westley (1979)

Según este modelo afirma que los esfuerzos por mejorar y humanizar las condiciones laborales debían estar dirigidos a los cuatro siguientes problemas, los cuales habrían sido generados por la propia naturaleza de las organizaciones en la sociedad industrial:

- 1) La desigualdad.
- 2) La inseguridad laboral.
- 3) La alienación, entendiéndola como la condición que conlleva una separación entre trabajo y el yo.
- 4) La anomia, entendida como la falta de sentido del trabajo que uno desempeña.

2.2.3. Calidad de vida en la democracia industrial.

Antes de analizar el término “calidad de vida laboral” es necesario precisarlo dentro de los programas de democracia industrial; al respecto los diferentes estudios concebirían las condiciones laborales de los trabajadores, su calidad de vida, fundamentalmente como una consecuencia directa de la falta de democracia laboral y de su situación política desigual. Por tanto, esta falta de calidad de vida laboral sería una consecuencia de la carencia de poder de los trabajadores dentro de las organizaciones, el modo de abordarlo sería, obviamente social y político. La deshumanización, la alienación, las condiciones laborales serán problemas a resolver bien normativamente o bien bajo modos de investigación social con una fuerte carga ideológica o programas que tendrían como objetivo de “humanizar y democratizar la calidad de vida laboral” Sandberg (1983: 59).

Para Elden (1981) el mundo del trabajo y sus modos de organización estarían determinando en gran medida por la conducta política de las personas; el ambiente de trabajo induciría al desarrollo del tipo de recursos necesarios para la participación más allá del lugar de trabajo. Por tanto, un cambio dentro de la organización de trabajo, que condujera a un incremento de la participación por parte de los trabajadores, se traduciría en un incremento de la participación fuera del entorno laboral.

El cambio organizativo que propuso Elden, fue el paso de un estilo de dirección jerárquico y elitista a un mediante grupos autónomos. En consecuencia, se podría llevar a cabo un proceso de conocimiento social por parte de la gente, lo que aumentaría su sensación de eficacia política, reduciendo el sentimiento de apatía y alienación.

Una empresa de trabajo democrática podría ser aquella en la que el trabajador y no los directivos, tomaran las decisiones en el horario de trabajo diario, quién trabaja, cuándo y dónde, haciendo qué (Elden, 1981:45). Asimismo, se dio por sentado que, en un contexto de trabajo autogestionado, la posición convencional del gerente como jefe no tendría cabida. Hay que decir que la noción de calidad de vida laboral en este estudio no se identifica con la satisfacción laboral. La excelencia de la existencia laboral sería un indicador que serviría para medir la democracia pictórica, un índice compuesto por más de un

elemento, siendo uno de ellos, aunque no el más crucial, el placer de la actividad.

Desde el punto de vista emocional, está lejos estar en paz. Las personas que conservan su primer nivel de vida son las que se sienten bien, enérgicas, entusiastas, con la sonrisa de la persona que se siente adecuada, en todas sus dimensiones.

La calidad de la vida laboral se refiere comúnmente a las políticas de recursos humanos que tienen un efecto inmediato en los empleados, lo que incluye la retribución y los beneficios, el control de la carrera, la gama, la estabilidad familiar de los cuadros, los horarios flexibles, la salud y la seguridad del proceso, la atención establecida y las bendiciones familiares.

Las empresas líderes están desarrollando normativas y prácticas revolucionarias en este ámbito que reflejan y aprecian los deseos de todo el personal en consonancia con los objetivos de la empresa, y retener los mejores talentos.

Las dramáticas modificaciones que simbolizan la nueva economía están reconfigurando el entorno laboral. La competencia internacional exige grupos innovadores, diversos y flexibles. Al mismo tiempo, los consumidores y los ofertantes están ejerciendo una fuerte presión sobre las organizaciones para que creen entornos de trabajo veraces, productivos y que den poder.

Los trabajadores son compañeros vitales para las empresas. Además, el desarrollo de la obligación social de las empresas exige un compromiso por parte de la dirección de la empresa, pero también una visión innovadora y, en consecuencia, nuevas cualificaciones y una mayor participación del grupo de trabajadores y sus representantes. El diálogo social con los representantes de los trabajadores, que es el principal mecanismo para perfilar la relación entre una empresa y su gente, desempeña un papel clave dentro de la adopción de prácticas socialmente responsables.

La adopción de tecnologías mejora los logros de la empresa en cuanto a la protección del medio ambiente y el placer del proceso de los empleados, al tiempo que aumenta la rentabilidad. Algunos países contribuyen a la promoción de las empresas que son oficinas deseables mediante la publicación de listas de empresas de versión en el lugar de trabajo, así como las que promueven la

igualdad de género, ofrecen puestos de trabajo para personas con discapacidad, y muchas otras.

Para González, Peiró y Bravo (1996), es evidente que la CVL ha sido entendida en distintos métodos, sin embargo, no existe una definición conceptual y operativa de amplia regularidad. Diferentes contextos laborales, rasgos organizativos y personales, matices culturales, políticos, monetarios y sociales reflejan algunas dificultades para generalizar dichas respuestas y delimitar correctamente un concepto complicado junto con la CVL.

2.2.4. Definición de Calidad de Vida Laboral

Muchas y variadas son las definiciones de calidad de vida laboral que han surgido en las últimas 3 décadas, predominando términos únicos como consecuencia de las historias de trabajo sobre la satisfacción del proceso y la salud intelectual de los individuos; mejoras para los individuos y para la corporación; enriquecimiento y humanización del trabajo; motivación, entre otros. Nadler y Lawler (1983) analizaron la evolución de los diferentes significados atribuidos en el período comprendido entre 1969 y 1983, duración en la que la idea de CVL es amplia y convencional.

Según estos autores, la primera definición de CVL surgió entre 1969 y 1972 y fue entendida como una "variable". Las investigaciones realizadas en este período hacían hincapié en los resultados de los informes laborales sobre el orgullo de los procesos o la aptitud mental de las personas. De 1972 a 1974, la CVL pasó a ser entendida como un "enfoque" cuya conciencia se convirtió en el varón o la mujer y al mismo tiempo, se actualizó para las personas y para la empresa. De 1974 a 1975 se definió como "métodos" o "tecnología" cuyo motivo era hacer que el entorno de trabajo fuera más eficiente y agradable. En este segmento, CVL se convirtió en sinónimo de empresas de pintura autónomas, de enriquecimiento del trabajo o de nuevos diseños de plantas con estructuras sociales y técnicas incluidas. Entre 1975 y 1980 CVL se entendió como un "movimiento" o declaración ideológica sobre la naturaleza del trabajo, cuyo ideal ha sido el control participativo y la democracia industrial. Entre 1979 y 1982 se describió como un "completo", que abarcaba cualquier esfuerzo de la empresa

orientado a la eficacia organizativa, es decir, una "panacea" para restaurar los problemas del trabajador, la oposición global, los pleitos, la baja productividad, entre otros. Según los autores, a partir de 1982, si las expectativas generadas con los proyectos de CVL y su "obvio" potencial para despejarlas dejaran de cumplirse, todo este interés tiende a desaparecer.

Esta última predicción de Nadler & Lawler (1983) no se ha cumplido. A partir de los años 90 el concepto sigue estando cerca de la idea de lo "completo", no como una panacea, sino como una integración de pensamientos e ideales tal y como lo sistematiza utilizando Munduate (1993) que propone que la calidad de vida laboral puede ser entendida como intención y filosofía. El concepto de intención implica la transformación de todos los métodos de gestión de recursos humanos, objetivando la eficacia organizativa. Como procedimiento, implica el intento y la participación de los ansiosos por la transición a un dispositivo con mucha menos manipulación y más implicación. Como filosofía, destaca la importancia, la contribución y el compromiso de las personas con la empresa.

Del análisis de algunas de las definiciones más expresivas de la CVL, que han surgido en los tres últimos años, se desprende que una delimitación conceptual consensuada de la CVL sigue siendo un proyecto.

Según Fernández (1990) define la CVL como un proceso dinámico y contingencial de los factores físicos, tecnológicos y socio psicológico que afectan la cultura y renuevan el clima organizacional, reflejando bienestar del trabajador y productividad de las empresas.

Según Gonzáles, Peiró y Bravo (1996) Desde una perspectiva privada, la CVL puede definirse como la estimación o apreciación subjetiva del conjunto de recompensas obtenidas del entorno y la actividad laboral que responden, en un primer nivel, a las demandas, expectativas, sueños y deseos de ese personaje en el trabajo y fuera de él.

Según De la Poza (1998), la CVL se refiere a un conjunto de técnicas de intercambio orientadas a optimizar las organizaciones, las estrategias de gestión y/o los puestos de trabajo, con la ayuda de la mejora de los talentos y aptitudes de los trabajadores.

Según Fernández Ríos (1999), la CVL es el grado de placer personal y

profesional en el desempeño global del trabajo y dentro del entorno laboral, que viene dado por un determinado tipo de liderazgo y gestión, situaciones operativas, compensaciones, encanto e interés por los deportes conseguidos y grado de realización y superación personal y de equipo.

Según Lau & May (2000). La CVL se define como las condiciones y entornos favorables de funcionamiento que defienden y venden la satisfacción de los trabajadores mediante recompensas, protección de la actividad y oportunidad de mejora privada.

En las diversas definiciones de CVL, es muy factible diferenciar dos perspectivas de moda: Una relacionada con los seres humanos, también llamada medición subjetiva o CVL psicológica, y un entorno de trabajo o tamaño de la meta. La medición subjetiva incluye categorías como el orgullo de las necesidades, el placer de la tarea, las relaciones interpersonales con los jefes y asociados, las actitudes y los valores hacia la pintura junto con la motivación, el compromiso, la satisfacción, entre otros. Los trabajos de Marks, Mirvis, Hackett y Grady (1986), Efraty y Sirgy (1990), Fields y Thacker (1992), Cohen, Chang y Ledford (1997), y Oliveira (2003), son algunos que ilustran esta perspectiva. La medición objetiva incluye cada uno de los tipos relacionados con el entorno de los cuadros, como la protección, los dispositivos de iluminación, la ergonomía, la era, etc. En esta perspectiva entre otros, están los trabajos de Davis (1975), Walton (1975), Ferrer (1988), Mateu (1998), Salas & Glickman (1990) y Lau & May (1998).

Según Lares, A. (1998). Los temas de los sectores y los expertos argumentan diversas razones para interesarse por la calidad de vida en el trabajo y en este sentido se citan esas interpretaciones:

- Para el varón o la mujer puede ser el deleite adquirido en el trabajo.
- Para la empresa y el usuario, puede concebirse por la motivación en el trabajo o por la parte relativa a la productividad organizativa.
- Desde el punto de vista social, la idea puede ser considerada como un gran entornode trabajo, asociado a la salud e higiene laboral.

- Puntos de vista divergentes de la evaluación, la percepción de la persona de la mano de obra disfrutar.
- Entre otros:
 - La organización de uso.
 - Motivación en el trabajo.
 - Protección de los elementos físicos y mentales de los empleados.
 - Reducción de la alienación del grupo de trabajadores.
 - Calidad del entorno.
 - Higiene, seguridad y aptitud en el trabajo.
 - Diferentes formas de oportunidad de intervención.
 - Ensayo de sistemas alternativos de empresa laboral.
 - Ventajas adicionales (vacaciones, jubilación, etc.).
 - Autonomía y gestión del entorno laboral.
 - Participación de los empleados en la toma de decisiones.

Según Camacaro, P. (2001) la calidad de vida en el trabajo es un proceso planificado, evolutivo y cooperativo que conlleva movimientos encaminados a crear situaciones de trabajo favorables para el desarrollo de las capacidades y posibilidades de los seres humanos para mejorar los niveles de placer dentro del lugar de trabajo y aumentar la identificación de los participantes con el grupo, así como para conseguir un mejor rendimiento laboral, produciendo un buen impacto dentro del empleador. Es una forma totalmente cambiante y evolutiva y podemos ver:

- Desarrollo personal.
- Entorno laboral con las mejores condiciones.
- Conexión institucional.
- Impacto en los individuos.

- Calidad del entorno.
- Rendimiento global del trabajo.
- Noción del empleado.
- Perspectiva institucional.
- Provisión de trabajo de importancia adicional para el trabajador.
- Empleo estable.
- Ingresos adecuados.
- Desarrollo de programas de bienestar social.

Según Bustamante, C. (2003) El primer nivel de vida en el trabajo se decide no sólo a través de los rasgos de carácter (deseos, valores, expectativas) o situacionales (estructura organizativa, tecnología, estructuras de remuneración, política interna) sino también utilizando el rendimiento global sistémico de esas características de carácter y organización.

- Los factores intrínsecos del puesto.
- Los aspectos extrínsecos del puesto.
- Influye en las actitudes y comportamientos privados críticos para la productividad individual, consistente en la motivación de los cuadros.
- Política de recursos humanos.
- Participación en las elecciones.
- Solvencia que podría haber un avance agradable de la vida laboral si las directrices y prácticas organizativas se apoyaran en un clima mejorado.

Calidad de vida laboral ¿Constructo o Índice?

Algunos investigadores aprenden, la CVL como un conjunto, al mismo tiempo que otros lo aprenden como un índice. Casas (1989) distingue los procesos históricos para el conocimiento de los signos sociales, el inductivo y el deductivo. El primero, el inductivo, subraya que los signos son herramientas

beneficiosas que permiten una evaluación aproximada de la verdad desde la verdad misma. En esta actitud, a pesar de que no hay un principio explicativo del funcionamiento general de la sociedad, hay registros observables, que ilustran la dinámica social. De esta manera, los registros pueden ser cuantificados y preparados de esta manera para formar aproximaciones del hecho social. La segunda, la deductiva, hace hincapié en la conceptualización de la realidad. Es decir, hay teorías que permiten el análisis conceptual, desglosar las dimensiones teóricas para prepararse dentro de la dimensión.

Estas tácticas, aunque se refieran a una marca, no implican ahora la misma cuestión. En el ángulo del enfoque inductivo, una marca se conoce como datos de la observación empírica que probablemente se relacionan con la idea, mientras que, desde la actitud del método deductivo, un indicador se entiende como equivalente a lo empíricos de un tamaño de una idea.

DEFINICIONES DE CALIDAD DE VIDA
Walton (1973) “un proceso para humanizar el lugar de trabajo”
Nadler y Lawler (1983) “. forma de pensar sobre las personas, el trabajo y las organizaciones. Sus elementos distintivos tienen que ver con (1) el impacto del trabajo sobre las personas y sobre la eficacia organizacional y (2) la participación en la solución de problemas y toma de decisiones organizacional”
Delamotte y Takezawa (1984) “conjunto de problemas laborales y sus contramedidas reconocidas como importantes determinantes de la satisfacción del trabajador y la productividad en muchas sociedades durante su periodo de crecimiento económico”
Tur cotte (1986) “la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total”
Fernández y Giménez (1988) “el grado en que la actividad laboral que llevan a cabo las personas está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, enorden a contribuir a su más completo desarrollo como ser humano”
Robbins (1989) “la CVL es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales”

Munduate (1993) “la CVL considerada como meta, implica la mejora de la efectividad organizacional mediante la transformación de todo el proceso de gestión de los recursos humanos. Como proceso, la transición desde un sistema de control a un sistema de participación. Como filosofía, considera las personas como un recurso más que como un costo extensivo del proceso de producción”
--

Fernández Ríos (1999) “Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo”

Lau (2000) “la CVL se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal”

Fuente: Elaboración propia

En este sentido, el método deductivo podría estar más asociado a la idea de constructo, aunque la técnica inductiva estaría relacionada con la idea de índice. Desde la actitud inductiva, de acuerdo con la definición anterior, un índice podría permitir la incorporación de medidas, sin pensar siempre en ellas como parte de la idea, sino como datos empíricos asociados al concepto.

Elaboración: propia desde las fuentes originales

2.2.5. Mediciones de la Calidad de Vida Laboral

Las evaluaciones de CVL pueden ser realizadas mediante la utilización de métodos objetivos o subjetivos. En la aproximación objetiva se evalúan las condiciones físicas del entorno laboral (seguridad, higiene, iluminación), de la organización (horarios, salarios), y de los trabajadores (carga física, rendimiento) a través de informaciones, casi siempre cuantitativas, proporcionadas por los representantes o documentos procedentes de la organización. Entre los instrumentos están los listados, perfiles y check-lisi (Segundo & Argulló, 2002).

Por otra parte, la aproximación subjetiva posibilita evaluar la percepción, juicio y opinión que tienen los empleados respecto a sus condiciones de trabajo y entorno laboral. Recoge información que puede ser cualitativa o cuantitativa de variables individuales como la satisfacción, la motivación, la identificación, el compromiso con el trabajo y con la organización entre otras. Las técnicas más utilizadas en este enfoque son la observación, la

entrevista y los cuestionarios (Segurado & Argulló, 2002).

Ambas metodologías presentan limitaciones y por sí solas son insuficientes para dar cuenta de un concepto tan amplio como el de la CVL. En este sentido, autores como Fernández y Jiménez (1988) y Quijano (2005) recomiendan la integración de la medición objetiva con la subjetiva como una alternativa que puede minimizar la fragmentación y el sesgo en las evaluaciones de la CVL.

2.2.6. Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral

La variable Calidad de Vida Laboral en el presente estudio comprende las siguientes dimensiones e indicadores:

Sistema de Gestión

- **La Retribución**

Es el sueldo y las demás gratificaciones entregadas de forma directa o indirecta por el empresario al empleado, que pueden ser monetarias o en especie y motivadas por la relación de trabajo.

Nadie discute que el mejor activo de un negocio es su capital humano, pero también es necesario considerar que el empleado invierte en la empresa su capital intelectual.

Según las últimas investigaciones, para las empresas es fundamental establecer nuevos tipos de compromisos con sus empleados. Estos compromisos se dividen entre los extrínsecos, como por ejemplo la retribución fija y/o variable, monetaria o en especie y los intrínsecos, que son aquellos que los empleados obtienen de su trabajo diario.

Es precisamente en el área de los motivos extrínsecos donde se producen las mayores innovaciones en estos momentos, ya que recogen todas las recompensas que un empleado recibe de acuerdo a su contrato. Aquí es donde la retribución juega un papel esencial, al convertirse en el retorno que el trabajador obtiene al invertir su capital intelectual en la empresa.

Para Keith Davis (2002) el dinero es importante para los empleados, por diversas razones. Sin duda alguna, es valioso para los

bienes y servicios que permite comprar. Este aspecto es su valor económico como medio de intercambio para la distribución de recursos económicos; pero el dinero también es un medio social de intercambio. Todos han observado su importancia como símbolo de estatus. El dinero tiene valor de estatus cuando se recibe y cuando se gasta. Representa para los empleados lo que su patrón piensa de ellos. También es un indicador de estatus de un empleado en relación con el de otros.

- **Promoción**

Es la posibilidad de ascenso profesional que ofrece un empleo. Ligada al aumento de formación y capacidades del trabajador, así como a su antigüedad en la empresa. También se incluye como una dimensión de la calidad en la medida que la mayor cualificación y capacitación de los recursos humanos repercute en el fortalecimiento de la empresa y mejora su posicionamiento en el mercado. El conseguir un empleo no supone el final del desarrollo de una persona, sino una etapa de un proceso continuado. Casi nadie consigue un empleo pensando en quedarse ahí para toda la vida. Un mercado laboral en constante cambio exige versatilidad y el desarrollo continuo de las habilidades. Puede dar ventaja al trabajador en una economía cambiante. La mayoría de las personas quiere desarrollar sus habilidades y ampliar su experiencia para abrir nuevas posibilidades laborales e incrementar su autoestima, el estatus y la independencia.

- **Formación**

Por formación profesional se entiende por todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda su vida laboral.

Para Bejarano (2002) la formación es el proceso sistemático de perfeccionamiento o adquisición de nuevos conocimientos, habilidades y aptitudes para una mayor calificación del servidor y desarrollar sus valores y místicas de servicio tendiente a un mejor ejercicio de la función

actual y futura.

El factor humano es el cimiento y motor de una organización con una influencia decisiva en el desarrollo, evolución y futuro de la misma. Existe la necesidad incuestionable para la superación y el desarrollo, crear un ambiente de trabajo que coadyuve al mejoramiento del recurso humano con objetivos bien establecidos. La formación refleja dentro de la organización una armonización e integración de trabajadores competentes en el desempeño de sus funciones, donde la calificación y evaluación de méritos descubre y demuestra cuidadosamente las debilidades y flaquezas de rendimiento cuando un determinado programa no ha sido planificado y desarrollado con la debida eficiencia y eficacia por el personal, requiriendo la adquisición de conocimientos adecuados para la realización de las funciones.

Organización optima en el trabajo

La organización del trabajo es la sincronización de los recursos y de los esfuerzos de un grupo social, con el fin de lograr oportunidad, unidad, armonía y rapidez, en el desarrollo y la consecución de los objetivos.

Las etapas de la organización del trabajo son:

Coordinación: Es la sincronización de los recursos y de los esfuerzos de un grupo social, con el fin de lograr oportunidad, unidad, armonía y rapidez, en el desarrollo y la consecución de los objetivos.

División del trabajo: Es la separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo de esfuerzo, dando lugar a la especialización y perfeccionamiento en el trabajo.

Jerarquización: Es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia, agrupados de acuerdo con el grado de autoridad y responsabilidad que posean, independientemente de la función que realicen. La jerarquización implica la definición de la estructura de la empresa por medio del establecimiento de centros de autoridad que se relacionen entre sí con

precisión.

Departamentalización: Es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas, con base en su similitud.

Trabajo sin presión.

Trabajar bajo presión no es una virtud, aun cuando sea una capacidad frecuentemente requerida, en las ofertas de trabajo. Pero, ¿qué es el trabajo bajo presión? La definición puede resultar bastante subjetiva, no obstante, se trata de ser capaz de trabajar y resolver de forma satisfactoria, las actividades desarrolladas, aún ante circunstancias totalmente adversas. Por otra parte, cierto grado de presión es inherente a toda tarea que se realiza con una considerable responsabilidad y se relaciona, directamente, con la incertidumbre por el logro de los objetivos planteados. Sin embargo, se corre el riesgo de realizar el trabajo mal por la prisa, la presión laboral y el abandono de otros aspectos de la existencia.

Algunos líderes y empresarios entienden la presión como un método para aumentar la productividad o rentabilidad de sus empleados, corriendo el riesgo de perder el contacto con la inteligencia emocional, de tal modo, no sólo no consiguen mejorar el rendimiento en el trabajo, sino que lo empeoran. Para saber enfrentar situaciones difíciles o soluciones basadas en la inteligencia emocional, se pueden ayudar a salir airoso de situaciones para recuperar y conservar la motivación y la satisfacción laboral.

Carga de trabajo física y mental

El trabajo es una actividad humana a través de la cual el individuo, con su fuerza y su inteligencia, transforma la realidad. La ejecución de un trabajo implica el desarrollo de unas operaciones motoras y unas operaciones cognoscitivas. El grado de movilización que el individuo debe realizar para ejecutar la tarea, los mecanismos físicos y mentales que debe poner en juego determinará la carga de trabajo.

La ejecución de un trabajo cubre un doble fin: por una parte, conseguir los objetivos de producción; por la otra, desarrollar el

potencial del trabajador. Es decir, que, a partir de la realización de la tarea, el individuo puede desarrollar sus capacidades. En estos términos no suele hablarse del trabajo como una "carga". Normalmente este concepto tiene una connotación negativa y se refiere a la incapacidad o dificultad de respuesta en un momento dado; es decir, cuando las exigencias de la tarea sobrepasan las capacidades del trabajo. En este sentido la carga de trabajo viene determinada por la interacción entre: El nivel de exigencia de la tarea (esfuerzo requerido, ritmo, Condiciones ambientales...), y el grado de movilización del sujeto, el esfuerzo que debe realizarse para llevar a cabo la tarea. Determinado por las características individuales (edad, formación, experiencia, fatiga. etc)

Carga mental

El trabajo conlleva siempre a exigencias físicas y mentales, pero a nivel teórico, para favorecer el análisis, diferenciamos trabajo físico de trabajo mental según el tipo de actividad que predomine. Si el trabajo es predominantemente muscular se habla de "carga física", si, por el contrario, implica un mayor esfuerzo intelectual hablaremos de "carga mental". El desarrollo tecnológico conlleva, al mismo tiempo que una reducción paulatina de la actividad física en muchos puestos de trabajo, la creación de nuevos puestos en los que predomina la actividad mental (control de procesos automáticos, informatización, etc.). La disminución del esfuerzo muscular va asociada en muchos casos a un aumento de la información que se maneja.

La carga mental está determinada por la cantidad y el tipo de información que debe tratarse en un puesto de trabajo. Dicho de otro modo, un trabajo intelectual implica que el cerebro recibe unos estímulos a los que debe dar respuesta, lo que supone una actividad cognitiva.

Mulder (1980) define la carga mental en función del número de etapas de un proceso o en función del número de procesos requeridos para realizar correctamente una tarea y más particularmente, en función del tiempo necesario para que el sujeto elabore, en su memoria, las respuestas a una información recibida. Esta definición incluye dos

factores de la tarea que inciden en la carga mental.

La cantidad y la calidad de la información.

La mayor o menor complejidad de la información recibida condicionará, una vez superado el período de aprendizaje, la posibilidad de automatizar las respuestas.

El tiempo.

Si el proceso estímulo-respuesta es continuo, la capacidad de respuesta del individuo puede verse saturada; si por el contrario existen períodos de descanso o de menor respuesta, el individuo puede recuperar su capacidad y evitar una carga mental excesiva.

A estos factores, además, hay que añadir los relativos a las condiciones físicas (ruido, temperatura, iluminación), psico-sociales (relaciones jerárquicas, sistema de comunicación, etc.) en las que se desarrolla el trabajo, así como otros de origen extra laboral.

Por otra parte, hay que tener en cuenta al individuo que realiza el trabajo. Las personas tenemos una capacidad de respuesta limitada que está en función de:

1. Nivel profesional
2. La edad.
3. El nivel de aprendizaje.
4. El nivel de capacitación
5. El estado de fatiga.
6. Las características de personalidad.
7. Las actitudes hacia la tarea: motivación, interés, satisfacción, etc.

Si la realización de una tarea implica el mantenimiento prolongado de un esfuerzo al límite de nuestras capacidades, es decir, si la cantidad de esfuerzo que se requiere excede la posibilidad de respuesta de un individuo, puede dar lugar a fatiga mental. Ésta se traduce en una serie de disfunciones físicas y psíquicas, acompañadas de una sensación

subjetiva de fatiga y una disminución del rendimiento. Podemos distinguir dos tipos de fatiga. En primer lugar, la fatiga aparece como una reacción homeostática del organismo para adaptarse al medio, el principal síntoma de este tipo de fatiga es una reducción de la actividad que se da como consecuencia de:

1. Una disminución de la atención.
2. Una lentitud del pensamiento.
3. Una disminución de la motivación.

En segundo lugar, cuando existe un desequilibrio prolongado entre la capacidad del organismo y el esfuerzo que debe realizar para dar respuesta a las necesidades del ambiente, puede aparecer la fatiga crónica, el cual se da, no por una sobrecarga de trabajo accidental, sino por una determinada carga que se va repitiendo. Sus síntomas, que no sólo se sienten durante o después del trabajo, sino que pueden ser permanentes y son los siguientes:

1. Inestabilidad emocional: irritabilidad, ansiedad, estados depresivos, etc.
2. Alteraciones del sueño.
3. Alteraciones psicosomáticas: mareos, alteraciones cardíacas, problemas digestivos, etc.

Es muy importante saber y considerar que, dentro de una empresa, los roles de los trabajadores deben estar bien definidos, esto facilita a la organización el orden dentro de ella. Esto se define sobre todo para que las personas sepan identificar cuál es su posición dentro de la empresa, y cuáles son las posibilidades de estos para ascender en ellas. Este indicador tiene que ver con la definición del puesto de trabajo.

La definición clara del rol (o del papel a desempeñar) es una de las dimensiones clásicas en la psicología social. Si el papel a desempeñar no está bien definido, puede resultar un factor muy estresante. La falta de definición del rol puede ser debida a la indefinición del puesto de trabajo o, dicho de otra manera, a la falta de definición de las tareas

a realizar. Por ejemplo, una trabajadora social puede pensar que se espera de ella que tome café con los ancianos que atiende en su domicilio para hablar con ellos, pero que al mismo tiempo se espera de ella que se encargue de la limpieza, la higiene personal y las compras. Además, cree que también se le va a exigir que sepa planificar su trabajo de forma racional y economizando el tiempo, incluye el trabajo de la secretaria hacer fotocopias y preparar café, Se espera de una maestra que se «entrometa» al detectar un conflicto en la familia de un niño.

Otro aspecto de la claridad de rol es el nivel de autonomía. ¿Puede una persona decidir la forma de realizar un proyecto siempre que se atenga el presupuesto? ¿Hay que preguntar a la dirección antes de tomar cualquier decisión práctica, o prefiere la dirección que no le pregunte nada? La falta de claridad del rol se relaciona especialmente con una mala salud mental, fatiga y síntomas cognitivos de estrés. Por otro lado, los puestos de trabajo mal definidos son causa objetiva de indefensión de los trabajadores frente a críticas de sus superiores o imposición de cambios no deseados en las tareas o condiciones de trabajo. Las vías de intervención son claras: definición de puestos de trabajo, descripción de tareas y objetivos, incluyendo el nivel de autonomía. Este último aspecto es especialmente importante, pues una mayor definición y claridad de rol no deben implicar la excesiva normativización del trabajo, lo que podría conllevar menores niveles de autonomía.

Objetivos realistas

La forma en que formulamos los objetivos es casi tan importante como el contenido de los mismos. Elegir las palabras adecuadas puede ayudarnos de forma consciente y responsable a alcanzarlos con mayor facilidad.

En este sentido, nuestros objetivos deben ser formulados desde una perspectiva positiva, estableciendo fechas realistas y hacerlo de una forma en que podamos medir fácilmente sus resultados, son sólo algunas de las acciones que podemos emprender para alcanzar nuestras metas.

Algunas personas se sienten frustradas cuando mucho más frecuentemente de lo que les gustaría acceder laboralmente, comprueban que no han sido capaces de alcanzar sus objetivos, ya sea en pequeños hábitos cotidianos como en importantes decisiones laborales. Muchos achacan esta "falta de éxito" a la mala suerte, a las circunstancias, a la presión o al entorno que frecuenta. Sin embargo, está comprobado que en una buena parte de las ocasiones, la definición incorrecta del objetivo que queremos alcanzar es precisamente el principal responsable de nuestro fracaso. Para formular nuestros objetivos de manera adecuada, existen algunas reglas que de manera general pueden ayudarnos:

1. Ser positivo: El primer paso es formular nuestros objetivos en términos de acciones que queremos que ocurran. Por ejemplo, ante un problema de tabaquismo, la clásica formulación "quiero dejar de fumar" es incorrecta ya que el foco de acción está en un elemento negativo (fumar). Sin embargo, este mismo objetivo lo podemos replantear de la siguiente forma: "Quiero tener una vida más sana". Aquí la acción se centra en un elemento positivo que puede conllevar, en este caso, al desarrollo de hábitos saludables.
2. Fechas realistas: Hay que ser muy específico sobre la fecha en la que queremos completar una tarea o alcanzar un objetivo, pero también hay que ser realistas. A lo mejor afirmar que queremos terminar un informe en el que llevamos tiempo trabajando el "17 de agosto antes de 5 horas" puede parecer una formulación ingenua, pero funciona. Aprender a manejar nuestra lista de tareas es uno de los elementos que podemos incorporar a nuestro trabajo diario.
3. Roles de trabajo: Distribuidos equitativamente en beneficio de la organización sin tener favoritos en su desarrollo. Formular los objetivos como si ya los hubiésemos alcanzado. Aunque parezca mentira, la visión optimista de algo terminado nos impulsa a conseguirlo con más energía y entusiasmo que una

acción lejana para la que nos tenemos que preparar. En este punto un objetivo formulado en términos como "El 8 de julio he corrido una maratón y ha sido un éxito porque he quedado entre los 100 primeros" tiene mucha más fuerza que "El 8 de julio tengo que correr una maratón"

4. Lo más específico posible: Resulta muy conveniente ser lo más específico posible a la hora de trasladar al papel lo que queremos conseguir. Cuantos más específicos seamos, mayor será nuestra capacidad para focalizar lo que tenemos que hacer para conseguirlo. "Ser capaz de escribir 40 artículos" parece un objetivo al que poco podemos reprochar, pero sería mucho mejor decir "Ser capaz de escribir 40 artículos durante el mes de marzo".
5. Objetivos comprobables: La mejor forma de saber si hemos logrado lo que nos proponemos es formular nuestro objetivo en términos medibles. Un objetivo del tipo "quiero ser el mejor líder" resulta de difícil comprobación. En cambio "Voy a realizar una evaluación del desempeño de mis empleados el 14 de septiembre" parece un objetivo no solo concreto sino fácil de comprobar.
6. Independencia: Nuestros objetivos deben de basarse exclusivamente en lo que podamos hacer de forma individual e independiente para conseguirlos. No podemos formular deseos en términos de lo que tienen que hacer otras personas, o si estos implican la acción de terceras partes que condicionan el objetivo principal.
7. Convicción: Evitemos las palabras que expresan dudas. Palabras como "quizás" "a lo mejor" "esperanza" son negativas a la hora de alcanzar nuestros deseos. Expresan la idea de posibilidad, y siempre que existe una posibilidad, podemos fracasar. Sin embargo, oraciones en imperativo en las que abundan términos que expresan seguridad y confianza el cual

reafirman nuestra actitud psicológica hacia aquello que queremos alcanzar.

Para Chiavenato (1999) toda organización requiere alguna finalidad, algún concepto del porqué de su existencia y de lo que va a realizar, deben definirse las metas, los objetivos y el ambiente interno que necesitan los participantes, de los que depende para alcanzar sus fines. Los objetivos son las metas colectivas de acuerdo con la significación social.

Las empresas son unidades sociales que procuran objetivos específicos: su razón de ser es servir a esos objetivos. Para una organización, un objetivo es una situación deseada que debe alcanzarse. Los objetivos naturales de una empresa en general son:

1. Satisfacer las necesidades de bienes y servicios en la sociedad.
2. Proporcionar empleo productivo para todos los factores de producción.
3. Aumentar el bienestar de la sociedad mediante el uso racional de los recursos.
4. Proporcionar un retorno justo a los factores de entrada.
5. Crear un ambiente en que las personas puedan satisfacer sus necesidades humanas básicas.

Los objetivos no son estáticos sino dinámicos, pues están en continua evolución, alterando las relaciones (externas) de la empresa con el ambiente y con sus miembros (internas), y son evaluados y modificados constantemente en función de los cambios del medio y de la organización interna de los miembros.

2.2.7. Relaciones Interpersonales (trinomio):

Las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad. Es la

habilidad que tenemos los seres humanos de interactuar entre los de su especie. Es la interacción por medio de la comunicación que se desarrolla o se entabla entre una persona y el grupo al cual pertenece. Es la habilidad con la cual nacemos, la que debemos desarrollar y perfeccionar durante toda nuestra vida, para que cada día sea lo mejor posible.

Podemos también decir que las relaciones interpersonales son la capacidad que tenemos para trabajar juntos con una meta definida, haciendo del trabajo diario una oportunidad de vida para uno mismo y los seres que nos rodean; sabiendo respetar a las personas y compartir a través de una excelente comunicación para el alcance de objetivos comunes. Es aprender a interrelacionarse con las demás personas respetando su espacio y aceptando a cada uno como es, con sus defectos y sus virtudes, recordando que nuestros derechos terminan cuando comienza los de los demás.

Muchos de los problemas que se generan en las relaciones interpersonales, tiene su origen en una falta de tolerancia y comprensión hacia las necesidades, diferencias y sentimientos de las personas con las que nos relacionamos. Por esta razón, el saber escuchar, así como el respeto, la tolerancia, la comprensión, el ponerse en el lugar del otro, la aceptación y el reconocimiento de nosotros mismos y de los demás, pueden convertir nuestras relaciones interpersonales en una experiencia enriquecedora y estimulante.

Relaciones con los jefes

Conseguir un mejor ambiente laboral pasa, en parte, por tener una buena relación con los jefes, pero el problema está en que no todos saben cómo hacerlo. Es posible aumentar los beneficios con los jefes por medio de una buena comunicación y algunas otras variables que comentaremos a continuación.

El respeto: es uno de los principales elementos que tienen que tenerse en cuenta para mejorar la relación con los superiores y no sólo con el jefe directo. La base de una relación laboral exitosa está en el respeto por sobre todas las cosas. Cuando una relación laboral se basa en el respeto, siempre se conseguirá un ambiente laboral ameno donde trabajar e inspirado por la responsabilidad.

Responsabilidad: No sólo la responsabilidad y el respeto son variables que deben considerarse para mejorar la relación interpersonal en el trabajo, sino

también mantener una buena comunicación con los jefes. Una relación entre empleado y jefe puede deteriorarse seriamente cuando la comunicación es mala o nula. Si bien es cierto que cuesta muchas veces conversar presencialmente con el superior, es aconsejable hacerlo una cantidad mínima de veces al menos, pues los correos electrónicos no son lo suficientemente poderosos como para desarrollar una relación en base al respeto y responsabilidad.

Cuando haya algún problema y se necesite una solución rápida, no hay que tener miedo de informarlo ni de proponer una solución que se considere acertada, pues en la medida en que se vaya participando y proponiendo soluciones coherentes, los jefes van captando la disponibilidad y voluntad de sacar las cosas adelante, algo que es muy valorado en la actualidad, caso contrario a lo que hemos comentado en el párrafo anterior, las buenas relaciones con los jefes se deterioran cuando se esconden cosas de él o no gestiona los bienes que se necesita para realizar sus funciones de atención al cliente, por ello es importante que si hay algún problema se comente y diga que se intentó resolver de todo punto de vista antes de recurrir a él. Cuando se confíen detalles sobre el trabajo o la propia empresa, es muy bien valorado que los trabajadores guarden estos comentarios y sean discretos. Hablar a las espaldas del superior no es una buena idea, tampoco comentar sus errores cuando no se ha autorizado hablarlo libremente.

Los jefes son seres humanos y por tanto tienen sentimientos y desean por sobre todas las cosas un ambiente tranquilo, por ello es fundamental que se lo vea como una persona y no como un “robot”, hay que entenderlos y considerarlos como se ve a un colega, teniendo respeto y consideración (un saludo, una despedida cordial son ejemplos de consideración).

No hay que engañarse, los halagos excesivos no sirven de nada, por sobre todas las cosas hay que ser un trabajador auténtico, uno que pueda mostrar su gratitud y buscar conversaciones sobre temáticas en común que resulten amenas y entretenidas.

Relaciones con los compañeros de trabajo

Todos sabemos que pasamos la mayor parte de nuestros días trabajando y eso implica que la mayor cantidad de tiempo la pasamos con los compañeros.

Esto implica que estamos rodeados de diferentes personas ya sean conocidos (amigos, familiar, pareja), debemos mantener una relación amigable con ellos, ya que estaremos sino atrapados en vínculos destructivos muchas horas al día. Lo que es verdad es que el trato puede tornarse muy cercano e incluso íntimo, en muchos casos desarrollándose amistad y camaradería. Dentro de esta relación es fundamental la colaboración, más en nuestros días. Es saludable para todos intentar relacionarnos con lo mejor que tenemos dentro de nosotros. Es fundamental tener en claro que están en el mismo equipo y que en algún momento unos reciben ayuda y en otros momentos la dan.

Quizás sea imposible emitir opiniones, pero es necesario que estas estén libres de críticas, chismes o posiciones destructivas. Tampoco abuse de sus compañeros pidiendo constantemente favores y trasladándoles tareas que son función suya.

Algunas generalidades:

1. Cuide los modales en su trato diario con los compañeros de trabajo y en tu propio mundo interno. La familiaridad no está reñida con la buena educación por eso mantén reglas de cortesía y amabilidad. El ambiente de trabajo, no deja de ser una comunidad la cual tiene sus propias normas o costumbres y aunque no las aceptemos todas debemos ser participativos y respetuosos con ellas.
2. La rivalidad, los celos, la envidia y la competencia insana también se van a dar en este espacio, de allí la importancia de conocernos muy bien a nosotros mismos para no dejarnos gobernar por estos sentimientos y poder poner límites si estos provienen de otros compañeros. Existen algunas cosas que debemos hacer todo el tiempo y cuestan mucho, pero son las únicas herramientas para mantener un equilibrio y una posibilidad de enriquecernos dentro del plano laboral.
3. Aprender a escuchar. Considerar nuestras propias acciones, tolerar y manejar las diferencias de pensamiento, de cultura, de opinión de debe poner límites adecuados. No dar dobles

mensajes, es decir dar un mensaje a través de las palabras, pero la actitud es otra.

4. Las relaciones entre compañeros de trabajo pueden ser positivas o perjudiciales. Hay personas que aportan elementos para crecer y otras que entorpecen el desarrollo. Esta premisa también se cumple en los lugares de trabajo. Los ámbitos laborales son espacios en donde se construyen gran cantidad de relaciones debido al tiempo en común, a la necesidad de compartir tareas y a los intereses coincidentes. Estas relaciones, pueden tener signos diferentes y es importante distinguir unas de otras.
5. En todo lugar de trabajo es necesario estar alerta sobre las personas nocivas. Algunas están siempre buscando la parte negativa y señalando los problemas como irresolubles. Otras, aprovechan cualquier ocasión para delegar en otro sus tareas. También están quienes no distinguen los diferentes momentos y provocan pérdidas de tiempo constante y quizá los más peligrosos, son los que son capaces de cualquier acto por lograr sus cometidos.
6. En el otro extremo, se puede encontrar personas que se solidarizan con las necesidades ajenas sin perder el camino propio. También quienes contagian su entusiasmo y aportan energía al grupo. Otros más, presentan los problemas como desafío a resolver y posibilidad de crecimiento. Pueden existir tantos vínculos como personas, pero, lo importante, es saber distinguir unos de otros y acercarse a los que generan situaciones que permiten avanzar.

Sentimiento de pertenencia al grupo.

Hoy nuestro mundo está afectado en sus valores éticos. Principios fundamentales sobre los cuales nuestros predecesores concibieron y construyeron la sociedad contemporánea, se encuentran erosionados. Hemos perdido mucho de nuestro sentido de unidad y eso nos hace como individuos moralmente débiles, y como conjunto social vulnerables.

Integramos países y comunidades, pero como individuos hemos ido distanciándonos y perdiendo esa unión que nos hacía mejores padres, hijos respetuosos, esposos amorosos, vecinos solidarios y buenos ciudadanos.

El bombardeo constante de consumismo, vanidad desborda la violencia sin límites, indiferencia afectiva y sexo grotesco, han producido sus resultados: pragmatismo, cortoplacismo, irresponsabilidad, indiferencia afectiva y religiosa; pero también han disminuido nuestra firmeza y sembrado en nuestras almas profundos vacíos, difíciles de superar.

Frente a esas realidades, no queda otro remedio que fortalecer las instituciones que todavía quedan en pie. Porque como lo escribiera El Dr. Ron Jenson (2000:23)“La sociedad refleja la salud de las grandes instituciones, las cuales reflejan la salud de las familias, las cuales a su vez reflejan la salud de las personas.”

Se siente en el ambiente la pérdida del mínimo sentido de pertenencia, típico de los seres racionales civilizados. Las personas se notan afectadas en su identidad, cual, por su condición gregaria, el individuo define y fortalece con la interacción del grupo familiar, laboral, estudiantil y en la comunidad o sociedad donde hace su vida cotidiana.

El sentido de pertenencia significa arraigo a algo que se considera importante, como las personas, cosas, grupos, organizaciones o instituciones, que contribuye a alejar o atenuar la soledad, que hoy afecta a los grandes conglomerados humanos, promoviendo insensibilidad, egoísmo, desconfianza, y un sentimiento progresivo de inseguridad y desamparo.

Quienes aspiramos a una vida feliz tenemos que luchar por conservar nuestro sentido de pertenencia, que nos ayuda a mantener la cohesión humana, iniciando nuestro trabajo en ese sentido en la familia, haciéndola más unida, comunicativa y participativa, sobre la base del amor, la consideración, la aceptación, la buena comunicación y el respeto.

No basta traer al mundo, alimentar y educar los hijos; se requiere amarlos y enseñarles a amar; sembrarles en su alma el sentimiento de solidaridad humana y la obligación de asistencia a los semejantes, en los momentos de desventura, dolor o adversidad. Esa es una manera de desarrollarles el sentido de pertenencia

a su grupo familiar y su comunidad, que con el devenir del tiempo progresará y fructificará en sus propios hogares.

No es suficiente hacer pareja; se requiere hacer conjunción de intereses, sentimientos, sueños, solidaridad, confianza y lealtad con esa otra persona que nos escogió dentro del conglomerado social para hacernos objeto de su amor, dedicación y compañeros de siempre. Ello afianza un sano sentido de pertenencia a esa persona, haciéndonos ser mejores para no afectarla, frente a el sentimiento recíproco de que también ella nos pertenece, en el camino de hacernos una vida feliz.

No vale la pena trabajar o estudiar como una obligación para subsistir o prever el futuro; sería desperdiciar la oportunidad de vivir extraordinarias y edificantes experiencias que nos da el disfrutar de lo que realizamos. Se requiere amar lo que hacemos, porque además de ser una bendición, es un privilegio tener una labor que ejecutar o estudiar, cuando millones de personas no encuentran empleo y otras tantas no tienen la oportunidad de estudiar. Si amamos lo que hacemos, especialmente trabajar y estudiar, desarrollamos un especial sentido de pertenencia a esas Organizaciones en las cuales hacemos vida.

Participar en las actividades y organizaciones comunales, religiosas, estudiantiles de voluntariado, culturales o recreacionales de nuestro entorno, es una manera de fortalecer ese importantísimo sentido de pertenencia, como generador de cohesión intergrupala, que al mismo tiempo que afianza nuestra identidad personal, nos permite ser más útiles a nuestros semejantes, cuál debería ser la máxima aspiración de todo ser humano.

Identificación

El "compromiso" es observado como una manera incondicional de afrontar los retos que tanto los procesos como la administración exigen al capital humano, así como la máxima expresión del vínculo entre patrones y empleados. Parece no advertirse el verdadero significado de tan común palabra, lo que se traduce en una paradoja de la administración contemporánea.

Es fácil percibir como se repite con insistencia la necesidad de poseer un personal "comprometido" con la empresa para alcanzar metas y objetivos. Usualmente es tema obligado en charlas, cursos y talleres destacar el

"compromiso" como requisito indispensable en la formación de equipos de alto desempeño, organizaciones exitosas y óptimos modelos de gestión. De acuerdo al diccionario español VOX la palabra "compromiso" significa "obligación contraída, palabra dada, fe empeñada", es más, si hacemos un ejercicio simple de descomposición pareciera surgir la frase "con promesa". Lo anterior nos lleva, entonces, a formularnos varias interrogantes:

- ¿Deseamos tener un personal que labore por una obligación contraída con la empresa?
- ¿Se trata de administrar personas que nos den su palabra para alcanzar el éxito?
- ¿Queremos que nuestra gente empeñe su fe para el logro de los objetivos de la organización? O, simplemente, que trabaje bien porque nos lo ha prometido antes y durante su contratación.

El "compromiso" surge de la antigua practica (aún presente) del contrato psicológico con el empleado, orientado a crear fidelidad por "agradecimiento" y "dependencia" y no por cohesión e identificación. Es preocupante observar cómo se habla del compromiso sin detenerse un instante a observar lo que se está verdaderamente exigiendo al personal, lo que ello encierra en su contenido y, más aún, que se avale tal requisito como una práctica plausible en la gerencia actual.

Comprometerse es obligarse. Cuando el trabajo se realiza por obligación existe presión, desmotivación y es factible la ausencia de calidad. La respuesta no está en el compromiso, está en la identificación. Uno de los elementos más importantes atribuidos al liderazgo es precisamente que el líder logra tal identificación con sus seguidores que éstos le ofrecen lealtad y fidelidad prácticamente sin exigir otra cosa que no sea el beneficio mutuo y este principio es el que debe regir a las organizaciones.

Las personas no desean sentirse obligadas a realizar la tarea, el trabajo ya es bastante exigente como para que exista una sensación adicional que comprometa al esfuerzo que se realiza, sin embargo, cuando el empleado está identificado con la tarea y con la entidad para quien la cumple, ésta le resulta placentera, la creatividad alcanza altos niveles y los resultados son superiores a

los esperados.

Es fácil diferenciar a aquellos trabajadores que se sienten comprometidos o identificados con la empresa, aunque se trate de decir que en la práctica ambos términos significan lo mismo, he aquí algunas de las diferencias:

- Los trabajadores comprometidos están ante la expectativa de ofertas de trabajo, ya sea a través de medios impresos o electrónicos, cumplen estrictamente el horario de trabajo y lo exceden cuando el jefe se los propone. Aunque conocen y manejan la calidad tienden a no agregar valor respuesta a los requerimientos tal y como se le señalan. No evitan el trabajo, pero no se ofrecen a hacerlo. Tienden a ofrecer expresiones en tercera persona cuando se refieren a la empresa donde trabajan, tratando de no vincularse con ella totalmente.
- Destacan los errores, son capaces de percibirlos, pero no ofrecen soluciones. Son empleados promedio, destacan por la exactitud de su trabajo y la constancia, pero pocas veces por el impulso a los cambios y a las mejoras.
- Al hablar de la organización se refieren a las "gratificaciones" y "ayudas" que de ella han obtenido como motivación para continuar laborando. Ahora bien, los empleados identificados con la empresa la sienten parte de sí, están en constante búsqueda de la calidad y de mejoras en los procesos, conocen y se involucran en todas aquellas áreas y actividades en donde puedan agregar valor. Piensan en el futuro y se sienten responsables de ayudar a construirlo.
- El tiempo es un factor secundario, sin caer en la adicción por el trabajo, administran y controlan el tiempo de acuerdo a las prioridades. Observan los cambios como una forma de renovarse, por lo que si no observan su presencia lo promueven.

Hablan de la empresa con sentido de propiedad, se observan como parte del equipo, fomentan el liderazgo y lo asumen de acuerdo al caso. Usualmente

destacan porque van más allá de lo requerido, saben que el éxito de la empresa depende de la energía que se imprima a sus procesos.

Dicho en otras palabras, las personas comprometidas sienten que deben cumplir con su trabajo, internalizándolo como un sacrificio ineludible y necesario, saben que tienen que hacerlo porque no poseen otro recurso y ello es suficiente razón para cumplir con la tarea. Los empleados identificados con la empresa quieren relacionarse con el proceso, para ellos el trabajo no es una obligación sino un aporte, una manera de contribuir con el éxito.

Es muy común observar cómo las empresas hacen alarde de sus valores, misión y visión, exponiéndolas a sus clientes con la finalidad de expresar la orientación y la base moral que poseen.

Cuando el talento humano observa que tales declaraciones coinciden con sus expectativas, que no son solo un estandarte para impulsar las ventas, sino que en realidad existe una profunda convicción, éste suele compararlo con sus valores y sus metas, busca la coincidencia entre cada una de ellas y es allí precisamente donde nace la identificación.

En la medida que las organizaciones ofrezcan a su capital humano un equilibrio que logre el beneficio común el compromiso irá desapareciendo, las personas no se verán obligadas a realizar la tarea, ni se requerirá personal alguno que experimente ese sentimiento. Las empresas habrán de luchar porque el individuo más que comprometido se sienta identificado con ellas, las adopte de tal manera que realice su labor a gusto y con optimismo, sabiendo que en cada paso está agregando valor al proceso.

2.2.8. Motivación laboral: autores

Es el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar la meta u objetivo deseado. La palabra motivación se deriva del vocablo latino “moveré”, que significa mover.

Para Frederick Herzberg dice: “La motivación me indica hacer algo porque resulta muy importante para mi hacerlo”.

Para Stephen Robbins (2000) define la motivación como la voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, condicionada por la capacidad de esfuerzo para satisfacer alguna necesidad

individual.

La motivación laboral consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, por esto es necesario pensar en qué puede hacer uno por estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos, en tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios. En la motivación laboral el clima organizacional es la propiedad percibida por los miembros de la empresa y que influye en el comportamiento de estos, es decir, los aspectos internos de la organización conducirán a despertar diferentes clases de motivación, pero en términos más prácticos, el clima organizacional depende del estilo de liderazgo utilizado y de las políticas organizacionales. Es por esto que, para que la organización produzca los resultados esperados, el administrador debe desempeñar funciones activadoras y emplear los incentivos adecuados, de real interés de los subordinados, para obtener motivación. Sin embargo trabajar en equipo es algo difícil de lograr, y por lo tanto no todos los grupos de trabajo obtienen el éxito deseado, esto se debe a que existen variables como la capacidad de los miembros, la intensidad de los conflictos a solucionar y las presiones internas para que los miembros sigan las normas establecidas, además la versatilidad humana es diversa (Cada persona es un fenómeno multidimensional, sujeto a la influencia de muchas variables) El Haz de diferencias, en cuanto a actitudes, es amplio y los patrones de comportamiento aprendidos son infinitos. Las organizaciones no disponen de datos o medios para comprender la complejidad total de su personal.

Modelos de motivación.

Modelo de Expectativas: Sostiene que los individuos como seres pensantes y razonables, tienen creencias y abrigan esperanzas y expectativas respecto a eventos futuros en sus vidas. Por lo que para analizar la motivación se requiere conocer lo que las personas buscan de la organización y cómo creen poder obtenerlo

Modelo de Porter y Lawler: Menciona que el esfuerzo o la motivación para el trabajo es un resultado de lo atractiva que sea la recompensa y la forma como la persona percibe la relación existente entre esfuerzo y recompensa.

Modelo integrador de Motivación: Combina todo lo que se conoce sobre el importante y complejo fenómeno de la motivación: necesidades, impulso de realización, factores de higiene, expectativa, motivación, desempeño y satisfacción.

2.2.9. Teorías de la motivación laboral

Existen 2 tipos de teorías, las centradas en el contenido y las centradas en el proceso:

1. Las centradas en el contenido:

Son Jerarquía de las necesidades de Maslow; que parte del supuesto de que todos los individuos tienen cinco necesidades básicas que desean satisfacer; fisiológicas, de protección, sociales, de consideración y estima y de auto desarrollo.

Necesidades aprendidas de McClelland; que investiga tres necesidades que impulsan la conducta humana; logro, poder y afiliación.

Modelo Jerárquico de Alderfer; basa sus investigaciones en el modelo de Maslow. Las necesidades básicas están englobadas en tres niveles; de existencia, de relación, de crecimiento o desarrollo personal. Teoría de los dos factores de Herzberg; Ambientales y motivadores.

2. Las centradas en el proceso:

Teoría de la equidad de Adams; sostiene que, en el entorno laboral, los individuos establecen unas comparaciones entre las contribuciones que realizan a la empresa (entradas) y las retribuciones que reciben de la empresa (salidas).

Teoría de las expectativas de Vroom; que se basa en dos premisas; La primera: Las personas saben lo que quieren de su trabajo, y comprenden que depende de su desempeño el conseguir o no las recompensas deseadas. La segunda: Existe una relación entre el esfuerzo que se realiza y la ejecución o el rendimiento de trabajo.

Teoría del esfuerzo de Skinner; se fundamenta en tres variables

centrales; estímulo, respuesta y recompensa

Tipos de motivación laboral

La mejora de las condiciones laborales: Consiste en aumentar la motivación laboral mejorando los factores higiénicos, los relacionados con el texto laboral que permiten a los individuos satisfacer sus necesidades de orden superior y que eviten la insatisfacción laboral.

El enriquecimiento del trabajo: Multitud de puestos de trabajo tienen una tarea muy especializada y fraccionada. El trabajador no ejerce ningún papel en la planificación y el diseño de tareas limitándose a desarrollar una actividad mecánica y rutinaria. Esto es lo que hay que evitar.

La adecuación persona/puesto de trabajo: Esta técnica persigue incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que, además, esté motivada e interesada por las características del mismo.

La participación y delegación: Esta técnica consiste en que los trabajadores participen en la elaboración del diseño y planificación de su trabajo. Se fundamenta en el hecho de que son los propios trabajadores quienes mejor conocen como realizar su trabajo y por tanto quienes pueden proponer las mejoras o modificaciones más eficaces.

El reconocimiento del trabajo efectuado: Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no les comenta nada. Sin embargo, cuando cometen el primer error, el jefe aparece inmediatamente para criticarles. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores.

Evaluación del rendimiento laboral: Consiste en evaluar los resultados de la conducta laboral y proporcionar la información obtenida al trabajador. Esto supone un importante estímulo motivador.

El establecimiento de objetivos: La técnica de establecimiento de objetivos consiste en llegar a un acuerdo periódico entre subordinado y jefe, sobre los objetivos a alcanzar para un periodo de tiempo concreto. Así mismo existe una revisión periódica para analizar el grado de cumplimiento de objetivos.

Orgullo

El orgullo y la satisfacción que experimentamos por nuestro trabajo nace de la certeza de que hemos realizado un trabajo excelente, que no es otra cosa que el resultado de nuestro esfuerzo y dedicación, pero esa satisfacción, aunque es por sí misma un elemento de motivación, precisa también del reconocimiento ajeno (somos humanos), que nos viene dado, en la mayoría de los casos, en forma de elogio. Nuestros clientes, nuestros compañeros, incluso nuestra competencia puede llegar a apreciar públicamente la excelencia de una labor bien ejecutada, pero quizá el reconocimiento más valorado por el individuo sea siempre el del superior directo.

Hay ejecutivos que piensan que no se debe felicitar a nadie por realizar correctamente una tarea, pues lo normal sería hacerla siempre bien, para eso se paga al trabajador, así que no existe razón alguna para congratularse por hacer bien aquello que una obligación. En parte no les falta razón, pero no caiga en ese error. Somos individuos, no máquinas; pensamos, sentimos, queremos. Aunque sepamos que alguien a quien apreciamos (nuestra pareja, nuestros hijos, nuestros padres, nuestros hermanos, nuestros amigos) nos quiere, deseamos y precisamos escucharlo de sus labios. Somos seres sociales porque nos necesitamos mutuamente, tanto en lo material como en lo intangible. Son muchas las horas que pasamos trabajando, si al cabo de meses o años de lucha y esfuerzo colectivo, roces y alegrías comunes, no ha nacido un cierto grado de afecto, compañerismo, camaradería, amistad, algo no va bien en el clima laboral de la organización, y si existe, es lógico y natural que lo manifestemos, sintiéndonos orgullosos cuando a un compañero, a un colaborador, a un superior o a la propia compañía le van bien las cosas.

Cuando una persona pierde la ilusión por su trabajo, el rendimiento disminuye, al mismo tiempo que aumenta el absentismo, así como las críticas a los compañeros y a los superiores, la dejadez hace acto de presencia, los conflictos suceden. Pero ¿quién va a hacer correctamente su tarea si se siente tratado como una “unidad de producción”, un número o un código? Evite por todos los medios que eso ocurra, construya continuamente puentes de comunicación, amplios, abiertos y bidireccionales. Que todos y cada uno, en

todo momento, conozcan su cometido y sepan con claridad lo que se espera de ellos. No hace falta instituir la “condecoración al empleado del mes”, es mucho más sencillo, basta con que reconozca los méritos de cada uno, tanto particularmente como de forma colectiva si es el caso, incentive la ilusión por el trabajo bien hecho al apreciarlo y manifestarlo de corazón. La diferencia de rendimiento y el aumento de la satisfacción laboral no tarda en producirse si trata a su equipo con respeto y admiración por una labor bien realizada.

Por el contrario, la teoría “del palo y la zanahoria” como elementos motivadores no son la mejor herramienta para conseguirlo. Amedrentar, amenazar con el despido, castigar los errores, penalizar a los trabajadores en base a su aportación o productividad aparente, sugerirles con el coste que le suponen a la empresa, todas esas medidas sólo sirven para instaurar un clima de miedo y aprensión, que desemboca en situaciones de estrés, desmotivación y desconfianza, daña los procesos de colaboración y compañerismo, crea tensión social interna y ansiedad, en definitiva, paraliza o lo hace lento el trabajo. El auténtico líder hace que cada uno se siente dueño de sus procesos, otorgando responsabilidad, libertad de decisión, de acción y de control. La calidad de vida individual se logra al alcanzar distintas metas personales, siendo una de las más importantes el orgullo por el trabajo bien realizado, pues es fruto de las manos, de la inteligencia, del tiempo empleado y del esfuerzo cotidiano.

Relaciones de trabajo y vida familiar

Debido a la revolución industrial y a los grandes cambios en las formas de trabajar, la emergencia de nuevos valores sociales, la modificación de los mercados de trabajo y los imperativos productivos sobre los trabajadores y sus familias, a menudo se separó temporal y físicamente las áreas de trabajo y familia, considerándose como dos dominios independientes. Una de las probables explicaciones de esta separación, se encuentra en la diferenciación de roles, dándole al hombre tradicionalmente el papel de sostén del hogar y a la mujer las labores domésticas. Esta diferencia tiende a diluirse en la época actual lo que, como esbozaremos más adelante, conjuntamente con el incremento en la igualdad de derechos entre sexos no ocurre sin consecuencias para el bienestar de la familia.

Trabajo y vida familiar

Según Clarck (2000) es durante la década del setenta cuando en las investigaciones se asume el impacto del trabajo (conductual y emocionalmente) sobre la familia y viceversa. Actualmente, se ha reconocido que una de las condiciones subjetivas de la calidad de vida de los trabajadores radica en la congruencia de la interacción de los ámbitos familiar y laboral, reconociéndose que ambos se influyen recíprocamente. (Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas, 2002).

Ha habido cambios en la concepción de lo que es o constituye la familia (Arriagada, 2005) debido, entre otros, a factores sociodemográficos de la misma, entre los cuales están el aumento de la participación de la mujer en el mercado laboral, el incremento en las expectativas de vida, la existencia de familias con doble ingreso y demandas por el cuidado de los hijos. Las sociedades occidentales han experimentado un incremento sostenido de la fuerza de trabajo femenina durante la segunda mitad del siglo XX y hasta hoy, lo que parece asociado por una parte, al incremento de las necesidades productivas de las actuales sociedades de consumo, tanto como a un incremento en la igualdad de oportunidades de educación y de empleo entre los sexos. Algunos estudios efectuados en países occidentales del primer mundo han mostrado que este fenómeno de incorporación de la mujer al mundo laboral, va acompañado de un inequívoco y sostenido incremento de la separación o del divorcio (Moyano Díaz, 2005).

Respecto de la relación trabajo-familia, se afirma la existencia de un conflicto ocasionado por la exposición a extensas jornadas laborales en desmedro del tiempo destinado a la familia, situación que sería transversal e independiente al tipo empleo.

Concepto de satisfacción familiar y equilibrio trabajo-familia

El bienestar, y más concretamente, la satisfacción, son conceptos que aportan una visión global de la calidad de vida de las personas. Se ha entendido que ésta puede ser medida de una manera global o en relación a dominios específicos, entre los cuales se considera que la familia y el trabajo ocupan un lugar importante para explicar la satisfacción global y el bienestar global del individuo. El bienestar subjetivo, es una amplia categoría de fenómenos que

incluyen respuestas emocionales de las personas y juicios sobre la satisfacción de la vida, la cual puede ser sub dividida en diversas áreas tales como recreación, matrimonio, familia, trabajo, amistad, etc.

Acuña y Olavarrieta (1993) señalan que la familia es concebida, en general, como un grupo que busca resolver el dilema de posibilitar la existencia humana, a través de la satisfacción de necesidades básicas y primitivas de las personas, disponer de un hogar, alimentación, afecto y estabilidad. Trabajo y familia se constituyen en las dos esferas fundamentales que sirven de “nicho ecológico” básico donde actúa el ser humano, reconocidos como mutuamente interdependientes y que no pueden ser estudiados ni comprendidos de manera independiente. Clásicamente, esta interdependencia se ha asumido en base a distintas teorías orientadas, principalmente, solo al plano emocional (por ejemplo, satisfacción o frustración) sin brindar un enfoque integral y complejo que dé cuenta de las relaciones espaciales, temporales, sociales y conductuales presentes entretrabajo y familia.

Se puede entender la satisfacción, como una valoración cognitiva personal que realiza una persona de la vida y de los dominios de la misma, atendiendo a la calidad de su vida, a las expectativas y aspiraciones, a los objetivos conseguidos, basados en los propios criterios de la persona y que se realiza de manera favorable (Clemente, Molero y González, 2000). La satisfacción familiar se refiere a cómo se sienten los miembros de una familia en cuanto a sus niveles de cohesión y adaptabilidad.

Complementando esta definición, relaciona la satisfacción familiar con la percepción de la ayuda que recibe el miembro de la familia cuando se enfrenta a un problema, la expresión de afectos y apoyo emocional y al grado de participación en la toma de decisiones. La presencia de lo afectivo no solo es de especial importancia para la evaluación de la satisfacción familiar, sino para la evaluación de la calidad de vida de una persona. La satisfacción familiar se define como el resultado global de todo el juego de interacciones familiares, de carácter positivo o negativo. La conciliación con el trabajo, se ha vislumbrado como crucial y base de este equilibrio y ajuste psicológico del individuo. Este equilibrio, se ha investigado en términos de los conflictos potenciales que se

traducen en insatisfacción familiar o laboral y partiendo de la hipótesis de que ambos dominios son difusos y dependientes.

Equilibrio trabajo-familia, establecen que para lograr el equilibrio entre los roles familiares y laborales, se necesita lograr el ajuste y equilibrio en tres componentes: tiempo (dedicar similar cantidad de tiempo al trabajo y a los papeles familiares); niveles de compromiso (un nivel similar de compromiso psicológico con la familia y el trabajo), y lograr un equilibrio en la satisfacción (similar nivel de satisfacción en ambos dominios).

La recreación es el desenvolvimiento placentero y espontáneo del hombre en el tiempo libre con tendencia a satisfacer motivaciones psicosociales de descanso, entretenimiento, expresión, aventura y socialización. La persona que busca una estabilidad psíquica y emocional intenta unir a las satisfacciones diarias de su jornada laboral, las desarrolladas durante su momento de ocio y tiempo libre tanto a nivel individual como colectivo.

La sociedad actual se caracteriza por la búsqueda permanente de tiempo libre a través de la disminución de la jornada laboral, la jornada única educativa o la llegada de la jubilación. La cuestión fundamental que gira en torno a estos planteamientos es la de buscar un aprovechamiento óptimo del tiempo libre que permita al individuo seguir formándose como persona. Ahora bien, la carencia de vivencias recreacionales anteriores impide a priori ocupar el tiempo libre de una forma adecuada; transformando las tendencias naturales del hombre de juego, exploración, movimiento y dinámica en hábitos sedentarios que, si bien no ayudan a la persona a desarrollarse como tal, sí lo convierten en un cúmulo de enfermedades crónicas y degenerativas a través de la asunción de hábitos poco saludables y en la mayoría de los casos dañinos.

Como primera aproximación al concepto de ocio y desde una concepción economista, el ocio es considerado como un bien de consumo de primera necesidad. Podemos considerar al ocio como medida de tiempo y equivale en realidad al tiempo libre. A partir de los inicios del siglo XIX este tiempo libre aumenta progresivamente en EEUU la semana pasó de 70 horas en 1860 a 37 en 1960 y en Francia en el mismo período de 85 a 48 horas. En todos los países económicamente desarrollados ha tenido lugar esta reducción del tiempo de

trabajo y consiguientemente, el considerable aumento del tiempo libre, fenómeno que se ha debido a cuatro factores paralelos:

1. Menos horas diarias de trabajo
2. Disminución de los días de trabajo por semana, menos semanas de trabajo al año
3. Menos años de trabajo en una vida completa.

En algunos casos cabe considerar al ocio como un trabajo no remunerado (los pasatiempos o *hobbys*), como una necesidad del sistema de producción (intervalo en el trabajo para poder conseguir mejores rendimientos) o como un bien abstracto de consumo que se elige en detrimento del aumento del nivel de vida; los datos estadísticos concernientes a los últimos 150 años demuestran que a pesar de que las horas trabajadas se han reducido casi a la mitad, el nivel de vida ha aumentado en cinco veces. Los economistas se han planteado un posible ajuste de las decisiones de la iniciativa privada y los determinismos del mercado del ocio.

En esta misma línea apunta el trabajo de Caivano (1987 pp. 373-381) al afirmar que "el discurso seductor del tiempo libre es un espejismo interesado, una zanahoria ideológica para hacer salivar a algunos a costa de la destrucción de muchos. El tiempo libre es el tedio sin recursos, al que los ociosos llaman tiempo libre". Aunque termina afirmando que la cuestión del tiempo libre es una de las cuestiones fundamentales del futuro, es una reflexión pendiente que tiene que hacerse de forma particular y concreta para que el tiempo libre sea una realidad.

La importancia de tener tiempo libre y ocuparlo en actividades que nos ayuden a formarnos como personas, tiene además un carácter preventivo de algunos de los males que aquejan a la sociedad: depresión, soledad, aislamiento, alcoholismo, drogadicción, enfermedades por sedentarismo, enfermedades crónicas, etc. Esto hace que el tiempo libre hoy en día sea una reivindicación de todas las clases sociales y de todos los grupos de edad. En esta línea Peralta (1990) afirma que liberar el tiempo y generar el espacio para que la recreación contribuya al perfeccionamiento del hombre, es un reto para éste, pero significa también un reclamo de la sociedad al estado y al gobierno para que las

estructuras productivas y de distribución del ingreso garanticen tiempo y recursos adicionales para el recreo del cuerpo, la mente y el espíritu.

Este reclamo social, en pro de una mejora cualitativa y cuantitativa de vida está en relación con lo que denominamos calidad de vida, aspecto este directamente relacionado con el tiempo libre "La calidad de vida que experimenta una persona hoy en día, en nuestra sociedad, predominantemente urbana, está ligada al tiempo libre".

Hoy en día, el ocio es una industria organizada en la cual, la inversión y el negocio son sus ingredientes básicos. Esta concepción del ocio dictada por el simple valor del mercado, refleja el proceso mediante el cual, los valores cuantitativos reemplazan a los cualitativos. El ocio debe contribuir a desarrollar la imaginación creativa y la inteligencia crítica y debe cuestionar la importancia de estos valores mercantiles.

Seguridad en el trabajo

Se establece situaciones de tranquilidad en las acciones antes, durante y después de realizar labores diarias en una organización, los cuales ayudan a una CVL llegando a un buen hecho de satisfacción del trabajador

Seguridad social

La seguridad social se refiere principalmente a un campo de bienestar social relacionado con la protección social o la cobertura de las problemáticas socialmente reconocidas, como la salud, la pobreza, la vejez, las discapacidades, el desempleo, las familias con niños y otras.

En la actualidad, existe un consenso internacional respecto a la consideración de la Seguridad Social como un derecho humano inalienable, producto de casi un siglo del trabajo mancomunado de organismos internacionales relevantes, como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización de las Naciones Unidas (ONU), e instituciones supranacionales, como la Asociación Internacional de Seguridad Social (AISS), la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) y la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS).

La Organización Internacional del Trabajo, (OIT), en un documento publicado en 1991, denominado "Administración de la seguridad social" definió

la seguridad social como: “protección que una sociedad proporciona a los individuos y los hogares para asegurar el acceso a la asistencia médica y garantizar la seguridad del ingreso, en particular en caso de vejez, desempleo, enfermedad, invalidez, accidentes del trabajo, maternidad o pérdida del sostén de familia.” El artículo 10 de nuestra Constitución Política reconoce el derecho a la Seguridad Social de toda la población al señalar que: “El Estado reconoce el derecho universal y progresivo de toda persona a la Seguridad Social, para su protección frente a las contingencias que precise la ley y para la elevación de su calidad de vida.” Asimismo, el artículo 11° de la norma constitucional dispone que el Estado “garantiza” el libre acceso a las prestaciones de salud y pensiones a través de entidades públicas, privadas o mixtas.

El objetivo de la seguridad social es la de ofrecer protección a las personas que están en la imposibilidad (temporal o permanente) de obtener un ingreso, o que deben asumir responsabilidades financieras excepcionales, puedan seguir satisfaciendo sus principales necesidades, proporcionándoles a tal efecto, el término puede usarse para hacer referencia a:

- El Seguro social, Entidad que administra los fondos y otorga los diferentes beneficios que contempla la Seguridad Social en función al reconocimiento a contribuciones hechas a un esquema de seguro. Estos servicios o beneficios incluyen típicamente la provisión de pensiones de jubilación, seguro de invalidez, pensiones de viudez y orfandad, cuidados médicos y seguro de desempleo.
- La estabilidad consiste en el derecho que un trabajador tiene a conservar su puesto indefinidamente, de no incurrir en faltas previamente determinadas o de no acaecer en especialísimas circunstancias, También se define como estabilidad laboral el derecho del trabajador a conservar su puesto durante toda la vida laboral, no pudiendo ser declarado cesante antes que adquiera el derecho de su jubilación, a no ser por causa taxativamente determinada". Garantizar la estabilidad laboral de los trabajadores ha sido una de las máximas consignas planteadas por juristas,

abogados laboristas, sindicalistas y políticos desde que se comprendió la importancia social del trabajo como fuente de beneficios y garante del círculo familiar y de la economía de las personas, y esto no se discute.

Según Socorro (2004) manifiesta que vivimos en un mundo de cambios, donde el conocimiento avanza tan rápido que no se ha terminado de asimilar un concepto cuando ya existe otro que lo contradice o reorienta, un mundo donde lo único seguro es que mañana él no será el mismo, pues día a día se va transformando. Ante esta incertidumbre, la estabilidad laboral ya no es una idea absoluta, sino una más abierta y relativa en la que tanto las empresas (entendidas como las entidades que invierten su capital en la empresa) como el personal pueden tener idéntica responsabilidad para asegurar su presencia.

Por lo que respecta al personaje, podrá tener equilibrio laboral siempre que no pierda su capacidad de innovación y pueda asegurar que podrá añadir constantemente valor a las empresas (nótese que se dice en plural) que puedan estar interesadas en sus ofertas, independientemente de su reputación social, edad o credo, ya que no podrá ser filtrado por los mismos paradigmas que se utilizan hoy en día para contratar a la persona.

Por lo tanto, mientras sea empleable, podrá tener estabilidad laboral, ya que ésta podría ser la auténtica garantía de estabilidad. En cuanto a las empresas, deben garantizar al Estado la valoración y contratación del talento empleable, sin las limitaciones que hoy en día se interponen, en función de sus capacidades, de manera que se mantenga el mercado abierto para todas las personas que se preocupan por mantenerse activas, actualizadas y con una visión de futuro.

Prioridades en el trabajo

La administración no es una tarea fácil ni rápida más bien requiere de paciencia y perseverancia y hablando de definición de puestos y actividades o sea análisis de puestos todo es mucho más fácil una vez que tienes definido cada puesto. Las prioridades son las actividades que deben realizarse antes que ninguna, actividades claves en cada puesto ejemplo recepcionista con dos actividades recibir personas y registro de salidas bueno si se le presentan juntas las dos actividades cuál de estas consideras con mayor importancia esa es la

prioridad.

Condiciones físicas del entorno laboral

La aptitud y la seguridad de las personas es una de las principales bases de su protección. Desde una actitud conocida, la higiene y la seguridad son elementos intensamente relacionados, orientados a asegurar unas condiciones de funcionamiento personales y materiales capaces de mantener el grado preciso de aptitud de los trabajadores.

La higiene laboral se refiere a un conjunto de políticas y procesos cuyo motivo es velar por la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los peligros para la salud inherentes a las tareas del lugar y al entorno corporal en el que pueden desarrollarse. Hay tres tipos de comercializadores que circunstancian el trabajo:

1. De carácter físico: iluminación, ruido, temperatura, etc. De tiempo: duración de la jornada laboral, periodos de descanso.
2. Elementos sociales dentro de la situación de trabajo: empleador ocasional, fama, asignación de roles, etc.
3. La higiene industrial: se ocupa exclusivamente de las situaciones corporales.

El entorno laboral. Es uno de los campos de batalla más complejos en los que una persona tiene que luchar en algún momento de su vida. Además, es probable que sea el más sencillo en el que uno no selecciona los humanos que le rodean. En cualquier área de nuestro estilo de vida, la persona elige con quién estar y las condiciones en las que desea estar. Si por un motivo u otro esas situaciones no son lo que uno desea podría elegir libremente cambiar su entorno.

Entorno físico. El reto de la seguridad y la salud de las empresas es el objetivo que deben de marcarse los departamentos que se dedican a prevenir los riesgos laborales en una empresa. Cada vez existe una mayor concientización sobre la importancia de la mejora de las condiciones de trabajo, con nuevas visiones y conceptos, desde puntos de vista que superan exclusivamente las condiciones físicas, de seguridad e higiene de los puestos de trabajo.

Por este motivo, es fundamental tener en cuenta el factor humano y el diseño de su lugar de trabajo. El diseño del área y puesto de trabajo han de

satisfacer las necesidades de la empresa, así como cumplir con las exigencias que refiere el actual marco normativo. Por eso, el técnico en ergonomía debe colaborar con los arquitectos e ingenieros en el diseño de las instalaciones, teniendo en cuenta sus consejos. Los factores más extendidos para crear un dispositivo informático de éxito son:

1. Situarlo en un lugar adecuado.
2. La disposición de las áreas de trabajo y los elementos relacionados, que incluyen la energía, las estructuras sanitarias, la iluminación, el aire acondicionado, la acústica y muchos otros.
3. El tipo de afición y estilo de vida de la empresa.
4. La carrocería de interés para la fabricación.
5. Los metros cuadrados dedicados a cada segmento.
6. La gran variedad de puestos de trabajo.
7. La instalación adecuada del sistema.
8. Los componentes microclimáticos.
9. Las características de los materiales a utilizar.
10. La armonización de los criterios estéticos y ergonómicos.
11. Los rasgos, deseos y capacidades de las personas.

Mobiliario de oficina

El mobiliario de oficina es el conjunto de elementos que se encuentran en un lugar de trabajo o en un centro administrativo; son artilugios que sirven para facilitar el uso estándar y deportivo en los lugares de trabajo y en diferentes tipos de locales.

Normalmente el término alude a los artículos que facilitan los deportes de cuadros comunes, cuadros de carácter, pequeñas conferencias en el puesto de trabajo, conferencias en regiones comunes, salas de reuniones particulares, regiones de recepción bienvenida, zonas de descanso, etc.

Tipos: Existen numerosas variedades de mobiliario de oficina, como mesas, sillas, elementos de presentación y clasificación, que incluyen bloques o estanterías, se realiza para completar los deseos de los accesorios primarios. El período de tiempo excluye los gadgets, incluidos los PC, los teléfonos, y todo tipo de complementos vitales para el desempeño del trabajo.

El mobiliario puede ser el fabricado de diseño o considerado una forma de obra de arte decorativa. Además del papel práctico del mobiliario, puede servir una razón simbólica o reflejar un estatus positivo, además de realmente las pinturas o el entorno que se ejecuta.

Además, debemos recordar el mobiliario que puede haber en un lugar de trabajo clínico para la atención de las personas afectadas. En este sentido, vale la pena recordar que la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) es la mejor autoridad en la materia. Es la autoridad más sencilla encargada de autorizar el agujero y la protección de los establecimientos de salud. Los siguientes son los factores mínimos que no pueden faltar debido a que son esenciales para el ojo de una sesión conocida. Los siguientes son los elementos mínimos que no pueden faltar porque son fundamentales para el ojo de una sesión bien conocida.

Mobiliario Medico

El mobiliario médico presente en todo establecimiento de salud, cumple de forma pasiva una doble función importante: facilitar la labor de los profesionales de la salud y acomodar la estancia de los pacientes.

Podemos mencionar. El asiento para el médico, asiento para el afectado y un cómplice, instrumentos médicos, equipos médicos, insumos médicos, etc. para el consultorio dentro de la exploración y/o atención del paciente, como también Cestas con bolsa de plástico según color para residuos peligrosos biológico-infecciosos, para residuos peligrosos punzantes y residuos comunes. Almacén de tratamientos farmacológicos, sustancias o instrumental, Mesa de exploración con patas, Mesa de Mayo, Pasteur o similar, con pico regulable, Armario para escribir, para guardar datos científicos. Dispositivo médico: Esfigmomanómetro de mercurio, aneroide o electrónico con manguito, Estetoscopio binaural, Estetoscopio Pinard, Maletín de diagnóstico (oftalmoscopio electivo), Lámpara de haz de luz, Negatoscopio. Instrumentos: Caja con tapa para respuestas desinfectantes, Espejos de Graves pequeños, medianos y macizos, Bisturí, Martillo de percusión, Pinzas anulares, Pinzas de disección con diente y sin diente, Pinzas de mosquito, Pinzas para conservar el cuello de la matriz, Pinzas curvas, Porta agujas rectas, con ranura principal y ranuras transversales, Potencial

de riñón de 250 ml o mayor, Tijeras rectas, Torundero con tapa. Aparatos adicionales para el cuidado del paciente: Grado de cinta, Termómetro clínico, etc.

El puesto de trabajo, entendido como la ubicación del centro de trabajo, construido o no, en el que los empleados tienen que permanecer o al que pueden tener acceso por su trabajo, debe ser un espacio diseñado en condiciones ergonómicas. En cualquier caso, el examen ergonómico debería hablar continuamente con un ordenador seleccionado. Las cuestiones relacionadas con la fecha deben plantearse en el grado avanzado de la evaluación ergonómica:

Evaluación ergonómica de las condiciones estructurales del puesto de trabajo. Esto se refiere a las condiciones del lugar de trabajo: dimensiones, distancias, sustancias (por ejemplo, si el suelo es producto de un tejido artificial que provoca la acumulación de electricidad estática, o está cubierto de moqueta, o es resbaladizo, etc.).

La evaluación ergonómica del mobiliario del puesto de trabajo. Podría ser emocionante ver si se considera una disposición ergonómica del mobiliario en la medida en que pueda adaptarse a la persona trabajadora considerada (como ejemplo, mesa y silla adaptables en pico, material del mobiliario que evite el reflejo de la luz, diseño del mobiliario del puesto de caja en una tienda de comestibles, o en facturación, etc.).

La evaluación ergonómica de los equipos de trabajo utilizados por el trabajador y alerta de una metodología ergonómica en el uso de dichos equipos.

La consulta también puede referirse a cuestiones excepcionalmente sencillas, como en el caso de la camarera de pisos que tiene que alisar las baldosas más lejanas con una máquina de pértiga telescópica, organizando una técnica para esa tarea, que puede abarcar además prohibiciones como la de no subirse al borde de la bañera o a un taburete para llegar a la zona que hay que limpiar. O ofrecer un escalón para un trabajador que, debido a su altura, no puede alcanzar el mando de un aparato. O problemas más complicados que incluyen leer si el trato con la máquina implica una postura, por ejemplo, estar de pie todo el día, en algunos casos cajeros o camareros en la parte trasera del bar, o que el empleado esté sometido a condiciones ambientales intensas, ruido dentro de la

carpintería o temperatura excesiva en la lavandería.

La evaluación de las condiciones de la sala de descanso, vestuarios y áreas de descanso. En este apartado es muy necesario tener en cuenta las condiciones estructurales, además de la dotación de mobiliario, y la ubicación de dichos centros en el tema del lugar de trabajo. En los casos positivos, por ejemplo, cuando exista un riesgo por el manejo de productos químicos que requieran medidas higiénicas preventivas especiales (incluyendo la obligación de ducharse inmediatamente después del manejo del producto), se debe considerar adicionalmente la adecuación de esas ofertas higiénicas particulares previstos en la evaluación de peligros.

Tecnologías

Hoy en día, las nuevas tecnologías han cambiado a muchos hombres en los campos y las fábricas, y la mayoría de la población trabaja en la región de los proveedores.

Esto tiene muchas ventajas: el trabajo es ahora más relajado que antes, los seres humanos tienen más tiempo libre y ha contribuido a la incorporación de las mujeres al lugar de trabajo en igualdad de condiciones con los hombres.

Pero también tiene peligros, en particular el aumento del desempleo y para restablecerlo, se están creando nuevos puestos de trabajo para ocupar a los humanos. Por ejemplo, si las máquinas hacen ahora una parte del trabajo que hacían los hombres, éstos deberán dedicarse a la producción, la reparación y el funcionamiento de esas máquinas. Muchos seres humanos diferentes están comprometidos con el arte, algo que antes no podían tener suficiente dinero debido al hecho de que tenían que pasar todo el día en los campos para que se consuma. También las profesiones que incluyen el periodismo han surgido como muy importantes. Y como ahora hay más tiempo libre, el ocio puede ser muy vital, y mucha gente se preocupa por el teatro, las actividades deportivas y muchos otros tipos de entretenimiento.

Si definimos la generación de una empresa como las estrategias utilizadas en sus actividades laborales para transformar las entradas en salidas, está claro que se refiere no sola las herramientas o al hardware, sino también a la generación de información o software.

El uso de las tecnologías es importante ya que ayuda a mejorar la eficacia y la eficiencia en la atención al cliente (paciente).

Todas estas estadísticas y conocimientos técnicos son especialmente beneficiosos en un momento en el que las tecnologías informáticas y telemáticas están teniendo un impacto creciente en los cuadros y la organización.

El sistema de trabajo.

Se refiere a un conjunto específico de responsabilidades, generación, conocimientos, patrones de gestión y directrices y métodos de personal. Estos factores son visibles como la determinación de cómo se organizan y gestionan las pinturas, cómo los empleados experimentarán el trabajo y cuál puede ser su comportamiento.

Los sistemas de trabajo relacionan la forma como las personas interactúan con las tareas y elementos que los componen, bajo unas condiciones determinadas ya sea por la empresa o el ambiente, convirtiéndose en un factor fundamental de análisis para el logro de los objetivos organizaciones.

El clima

El entorno térmico influye y altera la salud del trabajador cada vez que se encuentra en condiciones extraordinarias de calor y frío. Además de la gran fatiga que produce en el trabajador, que conlleva una disminución de la productividad, también aumenta la cantidad de errores y accidentes laborales. Por ello, se recomienda tomar medidas preventivas:

- Contra el calor: Protección de la radiación solar directa, con sombreros, techos, etc. Aumentar el flujo de aire de las hierbas o la extracción localizada. Organización de turnos y descansos, rotación de personas. Aislar las máquinas que desprenden un calor excesivo.
- Contra lo incruento: instalar aislamientos en techos y tabiques, disponer de techos además de tejados, ofrecer ropa de pintura adecuada.

Todo ello para que se eviten fuertes versiones de temperatura en el interior del centro de trabajo (establecimiento de salud y oficinas administrativas), Sin embargo, dependiendo del tipo de trabajo, puede ser más

conveniente una u otra temperatura.

Iluminación y sombra

La iluminación es algo totalmente esencial en la ergonomía. La experiencia ha demostrado que una iluminación adecuada mejora el rendimiento general y disminuye la fatiga visible de las personas, además de disminuir la posibilidad de lesiones. Por lo tanto, dentro del lugar de trabajo o del puesto de trabajo, siempre que sea posible, hay que trabajar con luz natural y, cuando los dispositivos de iluminación no sean siempre suficientes, también hay que utilizar luz sintética:

- La intensidad luminosa en cada zona de trabajo debe ser uniforme, evitando reflejos y brillos del empleado.
- Se realizará una limpieza periódica de las pantallas reflectantes para asegurar su constante transparencia.
- En cuanto a los colores utilizados para colorear los lugares de trabajo, los talleres, es muy esencial recordar las reacciones psíquicas y emocionales que provocan como: Excepcional térmico. Impacto subjetivo de temperatura producido con la ayuda de la variedad de colores cálidos e incoloros.
- Cinética agradable. Relacionado con el impacto de movimiento producido por los colores, desarrollando el efecto de desplazamiento hacia delante o hacia atrás.
- Satisfactorio ambiental, sensación única de confort en el empleado.

2.2.10. Satisfacción Laboral

La necesidad capacitada con la ayuda del ser humano para desarrollarse en cualquier dispositivo de trabajo, con la resultante elección por la satisfacción con el interés terminado, ha sido un elemento evidente de observar dentro del contexto de los más diversos grupos, convirtiéndose en algo primordial para el siguiente cumplimiento de las metas de la corporación. Para ello, son varias las investigaciones y estudios publicados sobre esta problemática, y la afición en desarrollo por implantar sistemas de excelencia dentro del lugar de trabajo donde la satisfacción ha emergido como uno de los componentes fundamentales

(Alonso Morillejo y Pozo, 2002).

La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

El orgullo laboral es un constructo que tiene que ver con las respuestas afectivas que un hombre o mujer reporta cuando se trata de su pasatiempo pictórico, abarcando todos los aspectos que lo rodean. A la hora de situar conceptualmente el placer del trabajo, descubrimos que está muy relacionado con los principios psicosociales, incluida la mentalidad, con las cuestiones exclusivas que este último periodo conlleva. Así, al hablar de placer por la actividad, dependiendo de la visión que adoptemos, nos estaremos refiriendo al aspecto mediador de la actitud compuesta por 3 dimensiones (objetiva, cognitiva y conductual), o en realidad nos centraremos, según la visión unidimensional, en el factor afectivo de la misma. Para establecer qué enfoque es más acertado, basta decir que en el ámbito organizacional se ha adoptado ampliamente la visión unidimensional de lo afectivo (Fernández Ríos y Sánchez, 1997).

La complejidad del placer laboral como fenómeno organizacional hace que, en un intento de aprehender los elementos que lo determinan, se hayan desarrollado diversas teorías y modas explicativas, que van desde las más tradicionales, que incluyen el concepto de dos elementos de Herzberg (1959), hasta procesos mucho menos comunes que incluyen el modelo de Quarstein, Mc Afee y Glassman (1992). Mientras que la mayoría de los estudios en este ámbito se han centrado específicamente en los resultados destructivos que determinadas variables (entornos peligrosos, áreas físicas inadecuadas, problemas del sistema, etc.) tienen sobre la propia empresa y sus resultados, sólo unos pocos han examinado el impacto de esas variables organizativas sobre el placer de los trabajadores. Eulberg, O Connor, Peters y Watson (1984).

Por otra parte, parece evidente que el desarrollo de las condiciones de funcionamiento es un elemento clave para desarrollar un poderoso interés laboral. Tanto es así que existe un creciente interés y problema por un correcto nivel de salud y protección para mejorar las condiciones de trabajo, que se refleja

tanto en la productividad y el rendimiento de la empresa como en el placer de los trabajadores, ya que realizan su trabajo en un entorno seguro y saludable (Fairbrother y Warn, 2003).

El creciente interés por asociar la insatisfacción y los accidentes laborales es un tema que está recibiendo un creciente interés por parte de los investigadores. En realidad, algunos de los últimos estudios han determinado que la disminución de la creencia en la protección del trabajo está siempre relacionada con una disminución del placer en el trabajo.

Para Ellickson (2002), entre los diferentes factores que se relacionan con este conjunto (compensación, posibilidad de publicidad, supervisión, colegas, educación, carga de trabajo, y muchos otros.), debemos destacar uno que es igualmente esencial y aplicable mientras se piensa en el entorno laboral en estos días, específicamente la satisfacción con la seguridad de la actividad. Tanto es así que, en algunos estudios, se advierte que algunas de las consecuencias de la falta de confianza en la tarea sobre el varón o la mujer o las consecuencias organizativas están mediadas por las etapas de orgullo experimentadas por el empleado, incluso organizando que el placer es un predictor crucial de la motivación y la comprensión preventiva o saludable.

Robbins (2000) muestra que el placer del proceso es la actitud general de un empleado más cerca de sus cuadros. Recordemos que la tarea de alguien es mayor que las actividades aparentes de barajar documentos, escribir códigos de programación, atender a los clientes o montar en un camión; también exige enfrentarse a los compañeros de trabajo y a los jefes; obedecer las normas y costumbres de la corporación, cumplir los estándares de rendimiento, residir en condiciones operativas inferiores a las mejores, cumplir con los códigos de salud, etc.

La satisfacción es la sensación que el varón o la mujer relata al alcanzar el restablecimiento de la estabilidad entre una necesidad u organización de necesidades y el objeto o fines que las aminoran. Es decir, el orgullo es la sensación del tiempo relativo de una motivación que busca sus objetivos.

Para muchos autores, el deleite en el trabajo es una causa en sí misma, es decir, el empleado mantiene una actitud ventajosa dentro del empleador de

cuadros en el camino para adquirirlo. Para otros, es la expresión de una necesidad que puede o no alegrarse.

La eliminación de los activos de insatisfacción redundará en un cierto volumen a un mayor rendimiento del trabajador, ponderado en una fantástica mentalidad hacia la empresa. Si hay insatisfacción en el trabajo, podemos estar en presencia de una ruptura de los familiares del control laboral. Varios autores han aportado teorías sobre la satisfacción en la actividad, que pueden agruparse en 3 técnicas principales de orgullo en la actividad.

- El primer método, basado en el modelo de expectativas, afirma que el placer del proceso es una característica de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que cree que la actividad debe proporcionarle y lo que obtiene sinceramente como producto o gratificación.
- El segundo enfoque teórico afirma que el placer de proceso es el que se produce a partir del contraste entre las aportaciones del personaje a la actividad y el producto o resultado adquirido. Esta misma moda, denominada de equidad, afirma además que esta satisfacción o insatisfacción es un concepto relativo y depende de las comparaciones que se hagan a través del individuo en cuanto a la contribución y las consecuencias obtenidas por medio de diferentes personas de su entorno pictórico o cuerpo de referencia.
- Por último, la idea bicomponente afirma que existen clases de elementos motivacionales; un primer grupo, extrínseco al propio trabajo, conocido como "higiene o renovación", entre los que se pueden enumerar: el tipo de supervisión, la remuneración, las relaciones humanas y las condiciones físicas de funcionamiento, y un segundo grupo, intrínseco a los cuadros, conocido como "motivadores", entre los que se pueden distinguir: las oportunidades de realización privada, la promoción, el reconocimiento y los cuadros interesantes.

Estos tres enfoques son complementarios y se pueden resumir diciendo que "la satisfacción en el trabajo nos muestra las discrepancias entre lo que un individuo espera obtener en su trabajo en relación a los que invierten en él y los miembros de su grupo de referencia, y lo que realmente obtiene él, con comparación a los compañeros, siendo diferentes las actitudes si se trata de factores extrínsecos o intrínsecos al trabajo mismo.

Motivación, desempeño y satisfacción

Porter y Lawler (en Hodgetts y Altman, 1991) plantean que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa.

El modelo plantea que los factores que inciden directamente sobre la satisfacción son las recompensas intrínsecas (relaciones interpersonales, autorrealización, etc.); y el nivel de recompensa que el individuo cree que debe recibir.

Los determinantes del desempeño y la realización en el trabajo, no se reducen sólo a la motivación del individuo hacia éste, sino que incluyen las habilidades y rasgos del individuo y el tipo de esfuerzo que la persona cree esencial para realizar un trabajo eficaz.

Un modelo más integrador plantea que la habilidad, la motivación y percepción personal del trabajo de una persona se combinan para generar un desempeño o rendimiento. A su vez, este último genera recompensas que, si el individuo las juzga como equitativas, originarán la satisfacción y el buen desempeño subsecuentes. Esta satisfacción y el nivel de semejanza entre las recompensas recibidas y deseadas, influirán en la motivación del individuo, de modo que se conforma un sistema que se retroalimenta constantemente.

Satisfacción intrínseca y extrínseca

Según Flores García (2003) indica que la administración científica introducida por Taylor produjo organizaciones en las cuales las personas ejercen un mínimo control sobre su medio ambiente. Así, las personas aprenden a comportarse de manera dependiente, resignada y pasiva, de acuerdo con el rol establecido para cada cual. El individuo debe adaptarse al puesto a fin de lograr

los objetivos fijados. Los trabajadores se vuelven piezas intercambiables que se mueven según los diseños de la alta dirección. Los principios de la división del trabajo y de la especialización producen trabajos sobre simplificados, rutinarios y totalmente aburridos.

El problema de la satisfacción intrínseca en el cargo

Varios autores se han preocupado por verificar qué tipos de condiciones deben existir para que un trabajador halle satisfacción intrínseca en el cumplimiento de su tarea.

Tres condiciones son básicas:

1. Es importante que el individuo se sienta responsable por el éxito o el fracaso de las tareas.
2. El trabajo que se realiza debe tener bastante significación para el individuo.
3. El individuo va descubriendo su propio desempeño a medida que ejecuta el trabajo.

Estas tres condiciones están estrechamente relacionadas con las cuatro dimensiones profundas del modelo de recursos humanos para el diseño de cargos.

Enriquecimiento y ampliación del cargo

Para que un cargo presente retos constantes, Herzberg propone el "enriquecimiento del cargo", el cual consiste en ampliar las responsabilidades, los objetivos y el desafío de las tareas del cargo. Puede ser lateral (adición de responsabilidades en el mismo nivel) o vertical (adición de responsabilidades de nivel gradualmente más elevado). Si bien el enriquecimiento del cargo produce efectos convenientes y positivos, también puede generar efectos colaterales inconvenientes (mayor ansiedad, mayor conflicto, etc.).

Se dice que la motivación es extrínseca cuando la persona pone el énfasis en la recompensa exterior. Por ejemplo: el sueldo en el trabajo, la aprobación social, popularidad, poder, etc. También entra en este grupo el miedo: a perder el trabajo, al castigo, al rechazo, etc.

La motivación intrínseca, en cambio, surge de dentro. Puede que el logro del objetivo acarree consecuencias positivas en el exterior, pero se pone el

énfasis en la satisfacción interior. Ejemplos: practicar un hobby o cambiar un hábito para sentirse mejor con uno mismo.

Dentro de este tipo de motivación también se incluyen las cuestiones relacionadas con la moralidad o los valores personales: compromisos familiares, promesas, integridad personal, etc.

¿Cuál es la mejor?

Casi siempre nos movemos por una combinación de ambos tipos de motivación. Habrá ocasiones en las que lo exterior tenga más peso que lo interior y viceversa. Suele decirse que, la mayoría de las veces, la motivación intrínseca produce mejores resultados en la consecución de los objetivos, pero no siempre es así.

Lo principal en este caso es identificar de dónde viene nuestra motivación, porqué hacemos lo que hacemos. Y, en mi opinión, cuantas más “motivos” encontremos para perseguir un objetivo (tanto intrínsecos como extrínsecos), mucho mejor para reforzarla.

2.3 Bases conceptuales

Antes de definir las variables e indicadores en estudio, es necesario hacer una referencia a la administración, ya que el trabajo se encuentra dentro de la especialidad, para poder ubicar y determinar el marco teórico dentro del cual se ubica nuestra investigación. Por su etimología, administración proviene del latín administratio, que a su vez se compone de ad y ministrare. Ad significa a, hacia, en movimiento; ministrare proviene de manus y trahere, donde manus significa mano y trahere es traer.

La administración aparece desde que el hombre comienza a trabajar en sociedad. El surgimiento de la administración es un acontecimiento de primera importancia en la historia social.

La administración, que es el marco preciso encargado de hacer efectivo el patrimonio, es decir, con el deber de organizar el desarrollo financiero, refleja el importante espíritu de la generación moderna. En realidad, es necesaria y esto explica que, una vez creada, haya crecido tan rápidamente. El ser humano es social por naturaleza, por lo que tiene tendencia a organizarse y cooperar con sus

semejantes en cualquier sistema organizativo o escenario. La historia de la humanidad puede describirse a través del perfeccionamiento de las empresas sociales.

La administración es una disciplina encargada de gestionar, organizar, dirigir y asignar recursos eficientemente, para lograr un objetivo determinado. La administración dentro de una empresa tiene el papel de gestionar adecuadamente los activos empresariales para alcanzar el objetivo que plantea la organización.

2.3.1. Definición de Administración

Muchos autores han definido a la administración, aquí mencionaremos a algunos de ellos, para:

- Guzmán Valdivia I: "Es la dirección eficaz de las actividades y la colaboración de otras personas para obtener determinados resultados"
- J. D. Mooney: "Es el arte o técnica de dirigir e inspirar a los demás, con base en un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana". Y contrapone esta definición con la que da sobre la organización como: "la técnica de relacionar los deberes o funciones específicas en un todo coordinado".
- F. Tannenbaum: "El empleo de la autoridad para organizar, dirigir y controlar a subordinados responsables (y consiguientemente, a los grupos que ellos comandan) con el fin de que todos los servicios que se prestan sean debidamente coordinados en el logro del fin de la empresa".
- Henry Fayol (considerado por muchos como el verdadero padre de la moderna Administración), dice que "administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar".
- F.M. Fernández Escalante: "Es el conjunto de principios y técnicas, con autonomía propia, que permite dirigir y coordinar la actividad de grupos humanos hacia objetivos comunes".
- Reyes Ponce: "Es un conjunto sistemático de reglas para lograr la

máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social".

Cada una de las definiciones anteriores nos lleva a centrarnos en la auténtica naturaleza de la gestión y sus singulares residencias. La gestión también puede describirse como el procedimiento de hacer, diseñar y mantener un entorno en el que los individuos que trabajan o trabajan en grupo obtienen correctamente los deseos decididos.

2.3.2. Principios generales de la administración

Para que la gestión se ejecute con la máxima eficacia, se ejecuta con la ayuda de conceptos, es decir, todo método administrativo que fortalezca el cuerpo social o facilite su control, necesita ser flexible y su uso implica inteligencia, revelación, decisión y moderación.

Un precepto que no debemos pasar por alto es el de la comunicación y coordinación, que se refiere a la forma armoniosa de llevar a cabo los movimientos de acuerdo con las circunstancias.

Jules Henri Fayol enumera 14 principios de control, que podrían ser:

1. El departamento de trabajo duro: que se logra con el objetivo de producir más y más alto, lo que trae por lo tanto la especialización de las funciones.
2. La autoridad y el deber: Es lo propio de mandar y el poder de ser obedecido, esto debe ser observado con la ayuda de un elogio o castigo.
3. Disciplina: Es la obediencia manifestada en la dirección de la empresa por parte de los empleados y esto se da con jefes precisos, conferencias claras y equitativas y sanciones eficientemente aplicadas.
4. Unidad de mando: Las órdenes se adquieren mejor de un solo jefe, considerando que las dualidades de mando crean conflictos.
5. Unidad de dirección: El camino de las aplicaciones sólo debe estar al ritmo de y ser implementado por un jefe único.
6. Subordinación de los pasatiempos únicos de la afición general: Una afición privada no debe anteponerse en ningún caso a las

aficiones de un patrón o de una organización social.

7. Remuneración de los empleados: La retribución al personal o elemento social debe y puede ser honesta para ambos componentes, esto puede depender de la voluntad de la empresa y del agrado del empleado, ya que se supone que tanto como el tiempo existientes un problema no resuelto.
8. Centralización: Aunque no se engancha si es una administración grande u horrorosa se realiza lejos con la ayuda de impacto natural, su objetivo es el uso total de las escuelas del personal.
9. Jerarquía: Es la corporación perfecta del grado de orden, autoridad y deber de una persona dentro de la organización.
10. Orden: El personal debe ser colocado donde sus facultades puedan ser aplicadas con calidad.
11. Equidad: Utilizada en lugar de la justicia, exige un sentimiento adecuado, amabilidad y variedad de disfrute y se refiere a la igualdad de los empleados.
12. Equilibrio del personal: Permitir que la plantilla aproveche el disfrute en una etapa determinada.
13. Iniciativa: La capacidad de crear y ejecutar un plan seguro para el éxito.
14. Unión de los empleados: Cuanto mayor sea la armonía entre los empleados, mejores serán los resultados para el organismo social.

2.3.3. Características de La Administración

- Universalidad: El fenómeno administrativo se da donde quiera que exista un organismo social.
- Especificidad: Aunque la administración va acompañada de otras funciones, económicas, contables, jurídicas, etc. Sin embargo, el fenómeno administrativo es específico.
- Unidad temporal: Aunque los rangos, niveles y factores del fenómeno ejecutivo son sobresalientes, es un fenómeno completamente único, por lo tanto, todos o la mayoría de los

factores ejecutivos están presentes, en mayor o menor grado, en cada segundo de la vida de una empresa.

2.3.4. Escuelas de la Administración.

Teoría Clásica o Administrativa de Jules Henri Fayol. (1841-1925)

Jules Henri Fayol suele ser recordado como el fundador de la Escuela Clásica de la administración, no porque fuera el primero en estudiar el comportamiento gerencial, sino porque fue el primero en sistematizarlo. Fayol pensaba que las prácticas administrativas deben seguir ciertos patrones, los cuales se pueden identificar y analizar. A partir de esta idea creó una nueva doctrina de la administración.

Teoría de la administración científica de Frederick W. Taylor (1856-1915).

La teoría de la administración científica surgió, en parte, por la necesidad de elevar la productividad. A principios del siglo XIX, en estados Unidos. La única manera de aumentar la productividad era elevando la eficiencia de los trabajadores. Así fue como Taylor, Gantt y Gilbreth inventaron los principios que en conjunto forman la teoría de la administración científica. A principios del siglo XX. Taylor propone la sustitución del empirismo y la improvisación y propone un enfoque científico que asegura mayor productividad del operario en la fábrica. Para ello propuso seleccionar y entrenar adecuadamente a los operarios, ubicándolos según sus cualidades físicas; a través del estudio de tiempos y movimientos en el trabajo, estableció estándares de producción que deberían ser alcanzados por los trabajadores. Modificó los sistemas de remuneraciones para que los salarios se otorguen según el rendimiento individual. Sostenía que a mayor productividad o mayor cantidad de unidades producidas por un trabajador se generarían ganancias para la empresa, lo que lleva al trabajador a obtener mayores beneficios económicos.

Con el surgimiento de los enfoques humanistas, el principio de control sufre un robusto cambio en sus conceptos, y la ayuda humana comienza a ser estudiada y puesta en consideración dentro de las empresas. Se estudia un

enfoque de los estímulos y sus comportamientos, pero esencialmente la Escuela de las relaciones humanas surge como reacción y competencia al principio clásico de control y surge dentro de los Estados Unidos, en la década de los treinta, su mantenimiento se hizo factible gracias al perfeccionamiento de las ciencias sociales, principalmente la psicología y en particular la psicología del trabajo, surgida en la primera década del siglo pasado, que se dirigió a 2 elementos:

1. Primero al análisis del trabajo y la edición del empleado a los cuadros. Consistía en la comprobación de los rasgos humanos que cada reto requería para su ejecución y, sobre esta base, la elección del empleado.
2. La segunda cuestión se convirtió en la edición de la obra al trabajador. Se caracteriza por la atención dirigida al varón o mujer y a los componentes sociales del trabajo con un predominio positivo de esos elementos sobre los productivos. Entre las principales conclusiones adquiridas de la aplicación de este concepto podemos mencionar: La etapa de producción es un resultado final de la integración social. La producción es un rasgo de la integración grupal de la organización y no un rasgo de sus capacidades corporales e intelectuales; cuanto mayor sea la integración de la organización, mayor será el rendimiento. Según este principio, las personas son impulsadas especialmente por el deseo de reconocimiento y participación en los deportes de los organismos sociales en los que permanecen.

Las personas actúan en las organizaciones sociales y si hay armonía o un entorno estupendo dentro de la corporación, esto puede ponderarse en los niveles de producción. Si se repite habitualmente el mismo interés, se vuelve rutinario y monótono, lo que finalmente acaba perjudicando a la organización, por lo que es necesaria una rotación de actividades y una creatividad positiva para evitar la pasividad de las personas. Además, es fundamental tener en cuenta los sentimientos de los trabajadores, ya que una persona con problemas no tendrá la

misma productividad que tiene mientras no tiene problemas. Con la idea de las relaciones humanas, surge una nueva visión del hombre.

Los trabajadores son trabajadores sociales. Con emociones, sueños y miedos. Las personas se animan utilizando ciertos deseos. Consiguen satisfacer sus deseos primarios con la ayuda de la organización, con la que interactúan.

La conducta del grupo puede ser controlada a través de la forma adecuada de supervisión y gestión. El directivo poderoso es el que tiene la capacidad de conducir a sus subordinados obteniendo lealtad, altas exigencias de rendimiento general y alto compromiso con los objetivos del empleador. Las normas de grupo actúan regulando el comportamiento de las personas, por lo que esta gestión debe abarcar sanciones de alta calidad (estímulos, popularidad social, etc.), además de las de baja calidad (burlas, rechazo por parte del grupo, sanciones simbólicas, y muchas otras) que obtendrán los resultados previstos. La psicología industrial contribuyó a ilustrar el sesgo de las normas de gestión adoptadas mediante el concepto clásico. Con la tremenda depresión económica de 1929, se intensificó la búsqueda de rendimiento en las agencias, no provocando directamente una reevaluación real de las ideas de gestión.

2.3.4.1. Escuela del Comportamiento

Conocida como Teoría Conductista, supuso una nueva dirección y un nuevo enfoque de la teoría de la gestión. Aquí se descartan las posiciones normativas y prescriptivas de las teorías anteriores y se adoptan posiciones explicativas y descriptivas, haciendo hincapié en las personas.

La psicología individual se orientó hacia la psicología social, que avanzó hacia la psicología de las organizaciones. Para explicar cómo se comportan los seres humanos, es esencial el estudio de la "motivación humana". Se centró en la conducta organizativa con preferencia a la conducta humana de carácter o a la de las pequeñas organizaciones sociales. Sostiene que el gerente desea darse cuenta de las necesidades humanas para reconocer más alto el comportamiento humano en la forma de utilizar la motivación como un método para mejorar la existencia en las empresas como:

- Jerarquía de los deseos: Expuesta por el psicólogo y representante estadounidense Abraham Maslow: Clasifica las necesidades en cinco grados:
 - 1) Fisiológicas: Alimentación, relajación, refugio.
 - 2) Seguridad: Protección contra la amenaza, dolor, incertidumbre, desempleo.
 - 3) Sociales: Autoestima, seguridad en sí mismo, reputación.
 - 4) Estima: ego (satisfacción, autoadmiraación, desarrollo, confianza), reputación, reconocimiento, aprecio y admiración.
 - 5) Conciencia de sí mismo: Autodesarrollo, orgullo de sí mismo.

- Teoría "X" y Teoría "Y": del psicólogo social Douglas McGregor, que comparó los estilos de dirección hostiles:
 - 1) Un estilo basado en la concepción tradicional, excesivamente mecanicista y pragmática (Teoría X).
 - 2) Una moda basada principalmente en las concepciones modernas del comportamiento humano (Teoría Y).

Teoría X: Es la concepción tradicional del management, muestra una modarígida, dura y autocrática: Considera a los humanos como meros recursos o medios de producción. Limita a los humanos a trabajar dentro de esquemas y requisitos positivos. Sólo tiene en cuenta los objetivos de la empresa. Se basa totalmente en las siguientes convicciones sobre la conducta de los seres humanos:

 - 1) Son perezosos e indolentes.
 - 2) Evitan el trabajo.
 - 3) Evitan la responsabilidad que les permite sentirse más

relajados.

4) Necesitan ser manejados y dirigidos.

5) Son ingenuos y carecen de iniciativa.

- Teoría Y: Es la idea moderna de gestión: Desarrolla un estilo abierto, dinámico y participativo. Crea oportunidades. Libera la capacidad y elimina los límites. Potencia el auge individual y orienta hacia los objetivos. Se basa totalmente en pensamientos y supuestos modernos sobre las personas:
 - Intentan, prefieren hacer.
 - El trabajo es una actividad tan herbal como divertirse o descansar.
 - Buscan y asumen obligaciones y situaciones exigentes.
 - Se inspiran y se autodirigen.
 - Son creativos y capaces.
 - Escuela de gestión estructuralista

La teoría estructuralista surgió en la década de 1950, como una orientación hacia la sociología organizacional, y básicamente busca interrelacionar las empresas con su entorno exterior, es decir, la macro sociedad, (sociedad organizacional) caracterizada por la interdependencia entre las empresas (hombre organizacional).

El estructuralismo se preocupa por el conjunto y la relación de los componentes. Esta idea se originó a partir de la oposición que ya existía entre la teoría clásica y el principio de los miembros de la familia humana y el deseo de recordar la organización como una gran y compleja sociedad

2.3.4.2. Escuela Contingencial o Teoría de Decisiones

La idea de las contingencias o también conocida como situacional, trata de responder a las contingencias o situaciones cotidianas de un organismo, institución o entidad de seres humanos que operan para obtener los deseos

comunes, el uso de la menor cantidad de fuentes para adquirir los efectos satisfactorios dentro del corto y mediano plazo. Para ello, se emplean estrategias de otras facultades administrativas en función del escenario que se domina. Para algunos autores, el método de Contingencia permite tener un pensamiento abierto para obtener consecuencias adecuadas en cualquier estado de cosas, evitando utilizar un esquema extra cerrado en sus ideas o soluciones. Este concepto da una importanciareal al entorno, entendido como todo lo que rodea externamente a una organización (o a un aparato). Es el contexto dentro del cual se inserta un organismo.

El entorno puede entenderse como los establecimientos de cualquier tipo que rodean a la empresa y que de alguna manera pueden tener un efecto sobre ella. Para que este tipo de gestión se desarrolle, la organización debe tener objetivos limpios a corto, medio y largo plazo, pero deben ser objetivos posibles de alcanzar. Entonces los objetivos institucionales, el organigrama, las ventajas y las reglas del grupo tienen que ser dadas a las personas si se quierealcanzar las consecuencias en su conjunto.

La teoría de la contingencia espera tener como resultado la experiencia de las relaciones que se incrementan entre los subsistemas que componen cada organización específica. En cuanto a la fundamentación de este concepto, en 1920, Mary Parker Follet. prioriza que se pueden obtener mejores efectos en un empresario si se tiene en cuenta la situación en la que se encuentra el organismo y sus trabajadores. Dentro de esta teoría existe un modelo propuesto por medio de McKinsey and Company. Este modelo proporciona los factores básicos del concepto de contingencia Follet la corporación como un enorme y que deben actuar interdependientemente entre sí para el logro de los objetivos o metas., que son los siguientes:

- 1) Estrategia
- 2) Estructura
- 3) Sistema
- 4) Staff

- 5) Estilo
- 6) Habilidades
- 7) Metas superiores

2.3.4.3. Escuela Burocrática de la Administración

Debido a las críticas hechas con la ayuda de cada concepto clásico por su mecanismo y la teoría de los miembros humanos de la familia dentro de los años cuarenta, la idea de papeleo en la gestión surgió. La idea burocrática puede describirse como una forma de empleador basada principalmente en comportamientos racionales para cosechar objetivos. El sociólogo Max Weber es considerado el padre fundador de este concepto.

Rechaza los principios generales de la gestión. varón o mujer legal de reglamentos y normas. La burocracia es segura por medio de normas y reglamentos previamente establecidos por escrito. Las normas, elecciones y movimientos administrativos se formulan y registran por escrito. Carácter racional y departamento de esfuerzos.

Los recursos (maquinaria, dispositivos, edificios humanos) se utilizan de forma racional basándose principalmente en la división de los esfuerzos y las características. Impersonalidad en las relaciones. La distribución de los deportes se realiza de forma impersonal, es decir, sólo en términos de puestos y funciones, y no de personas. Jerarquía de autoridad. La burocracia es un organismo que establece posiciones según el precepto de la jerarquía. Cada función inferior debe estar bajo el control y la supervisión de una superior y ningún puesto queda sin dirección o supervisión. Ejercicios y métodos estandarizados. La empresa establece las reglas y normas técnicas, regulando la conducta de las personas que ocupan cada función, cuyos deportes deben realizarse de acuerdo con las rutinas y estrategias establecidas por los reglamentos y normas técnicas. Según Max Weber, a cada tipo de organización le corresponde además un tipo de autoridad, siendo las principales:

- 1) Autoridad tradicional. Cuando los subordinados no olvidan que

las órdenes de los superiores están justificadas porque esa era continuamente la forma en que se llevaban a cabo los asuntos (organizaciones familiares propias, artesanos).

- 2) Autoridad carismática. En este ejemplo los subordinados dan las operaciones del superior como justificadas, debido a la influencia de la persona y el liderazgo del superior con el que se descubren.
- 3) Autoridad racional, felona o burocrática. Es cuando los subordinados reciben las órdenes de los superiores como justificadas, debido a que pueden estar de acuerdo con su conjunto de normas que no olvidan válidas, y de las que se deriva la energía de mando.

2.3.4.4. Escuela Neoclásica de la Administración o de Proceso Administrativo (Operacional)

También llamada la escuela operativa, o la escuela de la manera administrativa, surgió del deseo de aplicar las ideas válidas y pertinentes de la teoría clásica y es actualmente la más utilizada en casi todas las corporaciones internacionales. Para los neoclásicos, la administración consiste en guiar, dirigir y controlar los esfuerzos de un conjunto de personas para adquirir un objetivo común con no menos de activos y esfuerzo y con la menor interferencia con diferentes actividades beneficiosas.

Según la concepción neoclásica, las funciones del administrador corresponden a los factores de gestión que Fayol quien lo definió en su momento (prever, disponer, mandar, coordinar y gestionar), con la mirada puesta al día de las capacidades que representan el proceso ejecutivo. Planificación, Organización, Dirección, Control.

2.3.4.5. Escuela de la Teoría de Sistemas o Escuela Sistemática

Este método considera a las empresas como artefactos que se relacionan entre sí y con el entorno, y que forman una máquina, que a su vez pertenece a otra

mayor. La T.G.S. (Teoría General de Sistemas) considera que al pensar en una máquina hay que tener en cuenta las siguientes premisas: Las características de una máquina dependen de su estructura; dependiendo de cómo dependa el aparato va a realizar sus funciones. Los sistemas suelen pertenecer a un dispositivo mayor, es decir, siempre están dentro de alguna otra máquina. Los sistemas son abiertos y siempre obtienen registros de diferentes sistemas. Este enfoque es específicamente totalizador, ya que las estructuras no pueden entenderse completamente por sí mismas a través del análisis separado y especial de cada uno de sus componentes. Esta técnica la integra con la aparición de la teoría global de las estructuras, los principios del reduccionismo, el cuestionamiento analítico y el mecanicismo se cambian por el uso de los conceptos alternativos. Se basa en particular en 3 ideas: El expansionismo: Este precepto sostiene que cada fenómeno forma parte de un fenómeno mayor. El funcionamiento de un artefacto depende de su relación con el conjunto mayor que lo incluye y del que forma parte. Preguntarse de forma sintética: El fenómeno a definir es visible como parte de una máquina mayor y se define en función del papel que desempeña en esa máquina mayor. Teleología: El principio según el cual el motivo es una circunstancia necesaria, aunque normalmente no suficiente, para que se produzca el impacto. La teleología es la visión de la conducta orientada a la consecución de objetivos positivos.

2.3.4.6. Escuela empírica de gestión

Esta escuela se caracteriza básicamente por la realidad de que se basa principalmente en los estudios y en el comentario de las revisiones anteriores, con la intención de ser capaz de determinar la situación en la que una empresa dada se revela en un segundo dado en el tiempo. Ambas proporcionan una importancia especial a los planes de elaboración y a las estrategias de control dentro del método administrativo. En otras palabras, el elemento fundamental de este método es el hecho de planificar objetivos, dirigirlos y finalmente controlarlos. Asimismo, se basa en el disfrute que tiene el gestor, ya que uno de los requisitos importantes para desempeñar esta facultad es el deleite que se ha adquirido en condiciones a menudo desfavorables dentro de una agencia o

empleador. Esto permite una supervisión mucho menor por parte de los directivos, ya que se da por supuesto que el directivo sabe lo que hace. Pero al mismo tiempo, es un sistema bastante volátil de gestión de una organización, ya que, al suponer ciertas habilidades del directivo, éste no suele ser capaz de responder a lo que se espera de él/ella, poniendo en juego el logro de una agencia. En la actualidad, la gran mayoría de las corporaciones utilizan teorías de control empíricas, combinando comúnmente estas teorías con otras de los colegios clásicos. Esto se debe a que el conocimiento más profundo de la agencia, la comprensión de cómo motivar a los que trabajan en ella, y el software de teorías positivas que dan un orden seguro al control, hace posible que la empresa de negocios se destaque bien.

2.3.4.7. Escuela de la Medición Cuantitativa

Esta idea considera a la gestión como una tecnología de naturaleza más lógica, y como tal puede ser expresada impecablemente a través de la aritmética, o la estadística, todo esto para que usted pueda hacer selecciones más precisas con respecto a las empresas, teniendo en cuenta que todos los resultados deben ser medibles, además de los presupuestos que pueden ser organizados y necesitan estar basados en cifras, que es un dispositivo vital. Esta máquina se aplica especialmente en aquellos problemas o casos más complicados de la gestión que implican necesariamente la conversión de hechos en cifras, como inventarios, manipulación de la fabricación, gestión de existencias, etc. Esta facultad tiene características críticas:

- Optimización del cortejo entrada-salida.
- Uso de modelos matemáticos. La relación entrada-salida se refiere a la relación existente entre los bienes que un empresario consigue suministrar con una cantidad dada de insumos, es decir, para suministrar lo más viable, el uso de la manera excepcional de las fuentes que se tienen, en particular con el reconocimiento de la utilización de equipos, o una determinada tecnología, debido a que los costos son altos, es esenciales tener una fabricación más

selecto que de alguna manera compensa esos precios.

En conclusión, se puede decir que el control ha pasado por niveles específicos a lo largo de los años y hay muchas teorías que forman cada una de las facultades, tanto como hay autores que han integrado sus pensamientos a las teorías ya presentes. Y la verdad es que ahora no todos los autores, ni todas las facultades son actuales, por eso algunas casi no se utilizan, incluso en tiempos de pandemia, los ajustes son inmediatos debido al mismo estado de cosas del azar en el que se encuentra el empleado, es un impacto porque el control es una ciencia de un varón o mujer extra dinámico, que varía con el transcurso del tiempo. Algunas teorías pusieron el acento en la empresa, otras en las máquinas y en la manera de utilizarlas con el objetivo de hacer crecer los rangos de fabricación, al final, hay otras que, apoyadas en otras ciencias, como la salud, la psicología y la sociología, han puesto un interés mucho mayor en el hombre. Corresponde a cada empresa elegir el principio que utiliza, considerando que todos son legítimos en función del lugar donde se cotizan más, pero, en la actualidad, se tiende a costear a los seres humanos, que son a la larga la idea de cualquier organización, no ya monetaria más eficaz, sino de otro tipo. Sin embargo, incluso en nuestro tiempo no es viable hablar de un principio administrativo frecuente. Aquí tenemos que sugerir que nuestro trabajo se ubica en las teorías de cada una de las relaciones humanas y del comportamiento organizacional, de las cuales se tomaron varios elementos, principalmente para decidir nuestros signos. Hace viable que la corporación empresarial se caracterice bien.

2. 4. Bases filosóficas.

2.4.1. *Bases filosóficas*

La Universidad Nacional Autónoma de México (s.f.) muestra que:

La filosofía es un tipo de conocimiento que afronta los problemas más fundamentales de la vida humana y lo que está más allá de la filosofía es la epistemología rama que aborda un tipo de conocimiento especial denominado conocimiento científico. Que tiene sus propias normas, procedimientos y metodologías para su descubrimiento, este conocimiento es válido por que puede

responder y debido a que es sistemático se construye a base de un abanico de teorías, que sustentan el antecedente. (p.1)

Por ello, la humanidad por naturaleza tiene la percepción de ser curioso que le ha llevado a realizar actividades de aprender y emprender nuevos enfoques a base del conocimiento empírico a lo científico, de lo científico a lo teórico y de lo teórico a la práctica, que ha permitido evolucionar al conocimiento genérico como social, económico, político, religioso, ambiental, etc. Además, conocimientos específicos como institucional (público, privado o mixto), gobierno (en todos sus niveles), laboral (entorno de convivencia), presupuestal (disponibilidad de recursos), ambiental (seguridad en el trabajo), etc. “La ciencia constituye un bien por sí misma, como sistema de ideas establecidas provisionalmente y como actividad productora de nuevas ideas” (Asensi y Parra, 2002, p.5).

Es por ello, que el conocimiento científico ha venido generando directrices y ordenamientos que establezcan conductas de convivencia humana, normas y medidas, técnicas, herramientas y políticas de gobierno, que ha permitido unificar comportamientos entre personas, gobiernos, empresas y familias, buscando siempre el bien común de todos.

Uno de las tantas dificultades que existe en el mundo, que ha cambiado el comportamiento es la calidad de vida laboral en las entidades ya sean públicas, privadas o mixtas, así como también la conducta antiética que se puede percibir a diario en las entidades gubernamentales con respecto al usos de los recursos públicos en favor del cliente (asegurado) y de los trabajadores (personal de Salud). Se busca más teorías, añadir normas e incluir principios que permitan generar confianza, calidad de vida laboral, satisfacción laboral y por consiguiente ver al cliente (asegurado) más satisfecho.

El interés de rediseñar la naturaleza del trabajo en las organizaciones, los llevaría a experimentar con el objeto de “mejorar la productividad para la organización y la calidad de vida laboral para sus miembros” (Walton, 1975: 92)

No obstante, en el marco filosófico, la CVL y su satisfacción laboral debe estar sujeto a lineamientos normativos en salud, políticos, ambientales y sociales que permita cumplir su objetivo primigenio el cual es servir al cliente con Calidad y Calidez. No basta, el conocimiento teórico, científico o normativo para que esta sea utilizada de manera más efectiva, sino también de la conducta de los actores que la administran valorándose entre sí (Empresa, trabajador y cliente). Teniendo en cuenta el conocimiento de la filosofía gerencial orientada a mejorar la dignidad de los trabajadores, mediante la introducción de cambios y la elevación del bienestar tanto físico como emocional dentro del trinomio de la organización”.

El mejor estilo de vida en el trabajo puede ser considerado como una filosofía, un conjunto de creencias y valores que integran todos los esfuerzos orientados a aumentar la productividad y mejorar la moral de los trabajadores de la empresa, haciendo hincapié en la popularidad del respeto de los seres humanos, así como su potencial intelectual, buscando impulsar la participación de los seres humanos en el trabajo bajo un esquema continuo. De aquí se podría concluir que el entorno de trabajo en el que se desenvuelven las personas es un elemento esencial en el que se espera que la dirección tenga una relación más significativa con los empleados y una comunicación más estrecha para garantizar el cumplimiento de los objetivos exclusivos de las empresas generando un auténtico estilo de vida saludable. Lo agradable de la existencia en el trabajo son los medios de contribuir a las transformaciones de las organizaciones modernas de modo que usted pueda despejar las ediciones que se presentan en el ambiente del trabajo y su efecto en el empleado.(Camacaro, 2010).

2. 5. Bases epistemológicas.

2.5.1. Bases epistemológicas

La epistemología investiga la validez y/o credibilidad del conocimiento científico, fundamento de los trabajos humanos. Asimismo, se ocupa de la definición del saber, los tipos y el grado de conocimiento posible con el cual

resulta cierto; así como la relación exacta entre el que conoce y el objeto conocido

La Epistemología de la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) se presenta como consecuencia del conjunto de fenómenos y procesos económicos, políticos, sociales, culturales, educativos, tecnológicos, etc., las cuales afectan la forma en que las funciones de las organizaciones se presentan ya sean caracterizadas por la rigidez de las estructuras, que abordan las diferentes áreas: económicas, sociales, políticas, culturales, etc., que resultan incapaces de absorber las incertidumbres derivadas de los cambios en el tiempo, dificultan en vez de facilitar. De acuerdo a Pedro Rafael Camacaro (2010), expresa, la CVT es el criterio importante para orientar el examen de las organizaciones sociales y el talento humano. La controversia en torno a la idea de calidad de vida en el trabajo en los círculos de instrucción de todo el mundo nos remite a la filosofía de la tecnología, la política de la información, la versión de la sociedad y el concepto de individuo como actor individual y social. Como puede verse, la definición de calidad de vida en el trabajo responde a una antropología filosófica concebida desde los valores morales y las alternativas políticas de la sociedad civil en su quehacer cotidiano. A su vez, al estar tradicionalmente situada y políticamente dedicada a su don y destino, la definición de calidad de vida en el trabajo necesita adicionalmente pintar una filosofía social elaborada desde la perspectiva cultural y política en el contexto global de la nueva realidad transdisciplina de la misma.

Los estudios e investigaciones relacionados a la “La calidad de vida en el trabajo”, tienen antecedentes en la década de los años 70, y adquieren mayor importancia en el contexto de tratados internacionales, disposiciones y acuerdos, dirigidos a legitimar el derecho a la protección del trabajo, particularmente sus efectos en un mejoramiento cualitativo de las condiciones sociolaborales del personal empleado en la producción de bienes y servicios.

La forma en que los trabajadores perciben, sienten y experimentan la presencia de factores de riesgo, como la inseguridad personal e insatisfacción,

derivados de situaciones relacionadas con el desempeño de su actividad laboral y la falta de condiciones adecuadas en el lugar de trabajo, conduce a la introducción de un conjunto de medidas, como la iluminación, la duración de las pausas de descanso y la duración de la jornada laboral, que están vinculadas a la necesidad de mejorar la calidad de vida en el trabajo.

Demostrar el tipo de estilos de vida operativos que las personas tienen que exigir y los empleadores deben asegurar, necesita de la oferta de empleos que proporcionen ocupaciones sólidas, salarios de primera clase, descuento de horas operativas, planes recreativos y de vacaciones, planes de jubilación, mejoras ambientales, participación en la toma de decisiones, entre otros, como indicadores básicos de un conjunto de necesidades sindicales, que en efecto causan elevar el agradable bienestar humano de los empleados, contratados en sectores excepcionales de producción y trabajo.

La mejora de la tecnología y el concepto médico y la afición en desarrollo de la epistemología, así como sus implicaciones y objetivos, han impuesto en toda la gama de la comprensión, incluyendo la CVT en particular, la necesidad de descubrir las bases metodológicas que han constituido un problema determinante dentro de los registros de los miembros de la familia humano-organizacional basado principalmente en la naturaleza transdisciplinaria del entorno.

La epistemología, dentro de la experiencia prescriptiva tradicional, se despliega sobre el modo en que se construye y evoluciona el conocimiento clínico. Por principio, se orientan metodológicamente las escaleras para establecer el conocimiento y se construyen las estructuras conceptuales en un esfuerzo por ordenar y acomodar la realidad presente, normativizada por las políticas que le son inherentes. Las teorías, a su vez, son las que asisten y dan forma a los modelos de comprensión y conocimiento.

La Epistemología de la calidad de vida en el trabajo puede deducirse a partir de dos factores que permiten analizarla de forma clara:

1. El ordenamiento del conocimiento que se logra cuando se lleva a

cabo un juicio donde se involucra la CVT, que es frecuentemente presentado como un concepto que se fundamenta e implica otros conceptos tales como el paradigma, el modelo o mapa. Estas referencias consideran el fundamento epistemológico de la CVT donde se analiza el conocimiento que el sujeto adquiere del objeto apropiado para su investigación (la persona). Ante tal situación, el problema epistemológico consiste en determinar si, para incluir a la CVT como disciplina científica, debe considerarse al sujeto al que se dirige el proceso investigativo como objeto, o si, por el contrario, es necesario afrontar el problema con una metodología esencialmente distinta de la empleada en las ciencias sociales.

2. Se presenta mediante la consideración de la observación del objeto a través de sus actos cognitivos y afectivos a través de los cuales conoce el mundo del objeto. La postura del objeto, ofrece un punto de vista en el cual puede compartir observaciones que son diferentes a aquellas generadas por el sujeto, debido a que él objeto y aunque no puede trascender la intersubjetividad que conduce al desarrollo de una perspectiva diferente. Así, la subjetividad del sujeto crea un nuevo saber que se encuentra dentro de la transdisciplinariedad (Camacaro, marzo 2010)

Al respecto, Karl Popper (1974) (citado en Camacaro, marzo 2010), destaca que la persona reconoce la realidad con la ayuda del contraste de sus evoluciones. Éstas se basan principalmente en revisiones previas y, en última instancia, en reacciones o respuestas automáticas, incluida la intuición, y entre ellas las que se adaptan a las ocasiones que se aproximan. No se puede dejar de examinar el significado implícito de los conceptos de contratransferencia, empatía e intuición, que manualmente la observación selectiva del objeto. Siguiendo a Karl Popper (1974), el saber se origina en una gama finita de expectativas e intereses, que se aceleran y definen en reacción a su éxito o incumplimiento, de una manera de conjeturar y refutar la elección natural (citado en Camacaro, marzo 2010).

2.6. Bases Antropológicas

Desde la aparición del hombre en la tierra, El hombre para sobrevivir y defenderse de otros seres vivos (macroscópicos o microscópicos), que pueda poner en peligro su vida, tiene la necesidad de generar ciencia (conocimiento y recursos), para la subsistencia en la tierra. Cuyas ciencias nacieron con la necesidad de poder crear y poder administrar los recursos que tenían a su alrededor.

La CV es un concepción vago y etéreo, versátil y multidisciplinario, cuyos significados básicos se instruyen desde diversas disciplinas y saberes: médicos, filosóficos, económicos, éticos, sociológicos, políticos y ambientales.

El trabajo ocupa espacio y tiempo en nuestra vida cotidiana. Una gran parte de nuestro tiempo lo destinamos en el trabajo. Pues a través del trabajo conseguimos el sustento económico para las necesidades básicas familiares y la realización personal y profesional de la familia que lo integra. El trabajo no es solo una manera de bandearse la vida, sino que también es una forma de pasar experiencias, realizar actividades de atención (bienes o servicios) y crear una identidad social. Sin embargo, el trabajo puede ser percibido como no deseado, fragmentado y sin sentido, burocrático, rutinario, incompatible con la vida social y familiar.

Uno de los conocimientos importantes es, satisfacer sus necesidades básicas de sobrevivencia, calcular y estimar recursos, generar bienestar social, bienestar económico, seguridad, etc. con el objetivo de satisfacer necesidades insatisfechas en la población, impartiendo equitativamente entre las personas. Este conocimiento ha venido evolucionando por siglos entre las personas y entre las organizaciones ya sean públicas, privadas o mixtas, siendo en estos siglos y a puertas de haber salido de una pandemia donde el personal de salud combatió y muchos fallecieron y otras salieron victoriosos y otros quedaron con secuelas de esta batalla contra este virus llamado COVID-19, la importancia de la CVL en estos trabajadores que dieron su vida mientras muchos estaban en casa aislados, como es el caso de los trabajadores del Seguro Social de Salud - EsSalud y la satisfacción en su centro laboral en la atención al cliente (asegurado) pos pandemia. La necesidad de tener en la organización un clima laboral optimo, conllevará a que los trabajadores puedan tener un ambiente de calidad

(satisfecho laboralmente) y calidez, el cual repercutirá en su satisfacción del cliente (asegurados). (Sirgy et al., 2001, p. 242),

Para alcanzar que la CVL sea optima o buena en los trabajadores, se deben realizar actividades, que deben estar programados, para luego ser controlados y evaluados en su impacto final pos pandemia, y esto permitirá en la organización que los recursos asignado a la organización se ejecuten de manera eficiente, eficaz y oportuna, buscando siempre tener una buena calidad de vida laboral optima en los trabajadores (personal de salud) y su satisfacción en la atención al cliente (asegurado), respetando las normas y lineamientos gubernamentales impartidas por el ente rector en Salud, Karl Popper (1974) (citado en Camacaro, marzo 2010),

Existen, en la actualidad muchos actos injustos de atención y evaluaciones medicas de forma continua o periódica, en la institución de EsSalud Huánuco no se están realizando en favor del personal de salud, que estuvieron en primera línea en la pandemia ocasionado por el COVID 19, ya que hoy en día muchos de ellos quedaron con secuelas física y/o psicológicamente, sin embargo así están cumpliendo sus funciones en cuanto a la atención al cliente (asegurado), mermando la calidad de atención y por ende generando la insatisfacción en el trabajador y en los clientes (asegurados). De esta manera se esta respetando las normas legales vigentes administrativamente, como la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH “Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las Entidades Públicas”, contempla el Subsistema “Gestión de relaciones humanas y sociales”. El cual debe hacer efectivo la Red Asistencial EsSalud Huánuco en sus 13 establecimientos de salud.

CAPITULO III. SISTEMA DE HIPÓTESIS.

3.1. Formulación de hipótesis general y específica

3.1.1 Hipótesis general

La calidad de vida laboral tiene una relación directa en la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.

3.1.2 Hipótesis específicas

Los **sistemas de gestión** como parte de la calidad de vida laboral se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.

La **organización optima en el trabajo** como parte de la calidad de vida laboral se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.

Las **relaciones interpersonales (trinomio)** como parte de las condiciones de la calidad de vida laboral se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.

Las condiciones de equilibrio en las **relaciones de trabajo y vida familiar** como parte de la calidad de vida laboral se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.

La **seguridad en el trabajo** como parte de la calidad de vida laboral se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.

Las **condiciones físicas del entorno** como parte de la calidad de vida laboral se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.

HIPOTESIS GENERAL		
Hi: La calidad de vida laboral tiene una relación directa en la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco –2022.	Calidad de vida laboral	Satisfacción del personal
HIPÓTESIS ESPECIFICOS	VARIABLE 1	VARIABLE 2
Hi1: Los sistemas de gestión como parte de la calidad de vida laboral se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco –2022.	Sistema de gestión	Satisfacción del personal
Hi2: La organización optima en el trabajo como parte de la calidad de vida laboral se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.	Organización optima	Satisfacción del personal
Ho3: Las relaciones interpersonales (trinomio) como parte de las condiciones de la calidad de vida laboral se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.	Relaciones interpersonales	Satisfacción del personal

Hi4: Las condiciones de equilibrio en las relaciones de trabajo y vida familiar como parte de la calidad de vida laboral se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022	Relaciones de trabajo y vida familiar	Satisfacción del personal
Hi5: La seguridad en el trabajo como parte de la calidad de vida laboral se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.	Seguridad en el trabajo	Satisfacción del personal
Hi6: Las condiciones físicas del entorno como parte de la calidad de vida laboral se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.	Condiciones físicas del entorno	Satisfacción del personal

FUENTE. Elaboración propia

3.2. Operacionalización de Variables

Tabla 01.

VARIABLE 1: LA CALIDAD DE VIDA LABORAL			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
Sirgy et al. (2001, p. 242). Definen la «calidad de la vida laboral como la satisfacción del empleado con una variedad de necesidades a través de	DIMENSIONES	INDICADORES/ ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
	Sistema de gestión	- Servicios - Personal - Relaciones laborales	Encuesta
	Organización optima en el trabajo	- Organización - Documentos de gestión - Estructura orgánica - Infraestructura - Ambientes	

recursos, actividades y resultados derivados de la participación en el lugar de trabajo»	Relaciones interpersonales	- Relaciones con los compañeros - Comunicación entre trabajadores - Relaciones humanas	
	Relaciones de trabajo y vida familiar	- Pagos de sueldos y salarios - Despidos y suspensiones - Quejas - Bienestar del personal - Trato entre el personal	
	Seguridad en el trabajo	- Capacitación - Sistemas de seguridad - Procedimientos de salud y seguridad	
	Condiciones físicas del entorno	- Entorno físico - Materiales y equipamiento - Opinión de trabajadores	

Nota: elaboración propia del investigador

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL PERSONAL			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIÓN	INDICADORES/ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Koontz y O'Donnell(1995), Morillo, 2006:48). Plantean que la satisfacción laboral se refiere al bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo”.	Felicidad del empleado	- Logro alcanzado - Promoción y ascenso del trabajador - Valoración del trabajo	Encuesta
	Condiciones de trabajo	- Carga laboral - Horario de trabajo - Jornada de trabajo - Compañerismo en el trabajo - Instrumental y equipamiento - Relación con jefes - Higiene en el trabajo	Cuestionario

Nota: elaboración propia del investigador

3.3. Definición operacional de las variables

VARIABLES

VARIABLE 1: LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

VARIABLE 1: LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Definición: «calidad de la vida laboral como la satisfacción del empleado con una variedad de necesidades a través de recursos, actividades y resultados derivados de la participación en el lugar de trabajo». (Sirgy et al., 2001, p. 242)

Operacionalización: En el presente estudio se analizará los datos que resultan de la aplicación de la encuesta aplicado al personal de salud (asistenciales y administrativos), con el propósito de conocer la situación real del objetivo del presente estudio de investigación, referido a la calidad de vida laboral del personal de salud del Hospital nivel II EsSalud Huánuco. El cuestionario contiene de 22 preguntas en la escala de liker para conocer la variable 1.

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL PERSONAL.

Definición: satisfacción laboral se refiere al “bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo”.(Koontz y O Donell citado en Morillo Moronta, 2006, p. 48).

Operacionalización: Se analizará los resultados de la encuesta, la que será aplicado al personal de salud (asistenciales y administrativos) del Hospital nivel II EsSalud Huánuco, respecto a la satisfacción del personal, con el propósito de conocer el estado real del objetivo del presente estudio de investigación. El cuestionario contiene 21 preguntas en la escala de liker , para conocer el estado real de la variable 2

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ámbito.

El presente trabajo, se realizó en el Hospital nivel II EsSalud Huánuco y abarcó al personal de salud, que laboraron en la pandemia causado por el COVID-19.

4.2. Tipo y nivel de investigación

4.2.1. Nivel.

El estudio que se realizó, es de nivel **Descriptivo, Correlacional**.

Descriptivo, porque primeramente se describió de acuerdo con los indicadores en estudio. La realidad de la calidad de vida laboral del personal de salud del Hospital nivel II EsSalud Huánuco; entendida como el grado en que la actividad laboral que llevan a cabo las personas, está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en el aspecto operativo como relacional, en orden a contribuir a su más completo desarrollo como ser humano.

Correlacional, porque se trató de relacionar la calidad de vida laboral con la satisfacción laboral en el personal de salud del Hospital nivel II EsSalud Huánuco, y así demostrar el grado de vinculación que existe entre las variables estudiadas a través de pruebas estadísticas como el Rho de Spearman (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 93).

4.2.2. Tipo

Tomando como referencia los tipos de investigación que presenta Sierra Bravo (2001:33-37); en el desarrollo del presente trabajo de investigación fue considerado dentro de la siguiente tipología:

1. Por su finalidad: El presente trabajo de investigación es básica, ya que se pretendió establecer los fundamentos de la calidad de vida laboral y así verificar su correlación con la satisfacción laboral del personal de salud en tiempo de pos pandemia.
2. Por su alcance temporal: La presente investigación es sincrónica o seccional ya que nos ha permitido estudiar el problema en un

periodo de tiempo corto.

3. Por su amplitud: La investigación en referencia es micro, ya que su ámbito de estudio lo constituyó un grupo pequeño formado por el personal de salud del Hospital nivel II EsSalud Huánuco.
4. Por su naturaleza: La presente investigación es de tipo encuesta, ya que se hizo una mixtura durante el trabajo de campo, entre las fuentes primarias y las fuentes secundarias.
5. Por su marco: La presente investigación es de campo, ya que, en la etapa de recolección de datos, el personal de salud del Hospital nivel II EsSalud Huánuco constituyeron nuestra muestra, fueron investigados en su ambiente natural, es decir en los ambientes y/o consultorios de trabajo.
6. Por el objeto de estudio: La investigación está relacionada a una disciplina, porque el problema materia de investigación se centró en la calidad de vida laboral para determinar su incidencia en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital nivel II EsSalud Huánuco en tiempos de pos pandemia.
7. Por el objeto al que se refiere: La presente investigación es institucional, porque su ejecución se enmarcó solamente a una sola institución de salud es cual es el Hospital nivel II EsSalud Huánuco.

4.3. Población y selección de la muestra

4.3.1. Descripción de la Población.

Hernández, et al. (2010), refieren que “la población es el conjunto de todos los casos que concuerda con una serie de especificaciones, que pueden ser estudiados y sobre los que se pretende generalizar” (p. 342)

La Red Asistencial Huánuco, cuenta con una población total de 944 trabajadores entre asistenciales y administrativos, los cuales están distribuidos en los 13 establecimientos de salud y en la sede administrativa, del cual es parte el Hospital nivel II EsSalud Huánuco, con régimen laboral 276, 728 y 1047,

distribuidos en grupos de Médicos (generales y especialistas) y No Médicos (profesionales, técnicos y auxiliares).

La población del presente trabajo de investigación está constituida por la cantidad total de trabajadores del Hospital nivel II EsSalud Huánuco, haciendo un total de 553 trabajadores, cómo podemos ilustrar en la siguiente Tabla 2.

Tabla 2. Personal Asistencial y Administrativo del Hospital nivel II EsSalud Huánuco al 2021

	TÍTULO PROFESIONAL	276	728	276/728	276/728	CAS	TOTAL
1	Médicos	5	68	3	0	8	115
2	Odontólogos	3	2	0	0	0	5
3	3Enfermeros	16	65	3	1	76	161
4	Obstetras	2	12	0	2	2	18
5	Nutricionistas	0	2	0	0	2	4
6	Trabajadoras Sociales	3	0	0	0	0	3
7	Químicos Farmacéuticos	0	1	0	0	3	4
8	Tecnólogo Medico (Laboratorio)	1	10	0	0	2	13
9	Psicólogos	1	4	0	0	1	6
10	Técnicos	14	61	0	1	49	125
11	Auxiliares	0	6	0	0	0	6
12	Personal Administrativos	7	36	0	1	4	8
13	Funcionarios E4	0	0	0	0	0	0
14	Funcionarios E5	1	11	0	0	0	12
15	Funcionarios E6	0	1	0	0	0	1
17	Técnicos en Farmacia	2	5	0	0	4	11
18	Tecnólogo Medico (MEF)	0	5	0	0	0	5
19	Tecnólogo Medico (RX)	0	3	0	0	2	5
20	Técnicos Laboratorio	0	7	0	0	4	11
TOTA-L, POR MODALIDAD		53	301	6	6	187	553

Nota. Elaborado en base a la información de la ORH. Red Asistencial Huánuco - EsSalud.

4.3.2. Muestra y método de muestreo.

Siguiendo a (Sampieri, 2010), manifiesta que la “muestra es, en esencia, un subgrupo de la población”. p.175. por consiguiente, nuestra muestra de investigación, es probabilística de 227 trabajadores (personal de salud).

Según (Chávez, 2007), es “una parte representativa de la población, que permite extrapolar sobre ésta, los resultados de una investigación. Este procedimiento se realiza, debido a que es imposible estudiar la población en su

totalidad”.

Para el cálculo de la muestra, se utilizó la fórmula de la muestra probabilística, cuyos valores son:

N = tamaño de la población = 553

e = margen de error 5% = 0.05

z = puntuación = 1.96

Nivel de confianza 95%

q = 1 - p (en este caso 1 - 0.05 = 0.95)

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N}\right)}$$

Desarrollando la fórmula se obtiene una muestra de 227 personas.

4.3.3. Criterio de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión. Se incluyeron en el estudio al personal de salud que laboraron en la pandemia ocasionado por el COVID-19, integrantes de la población muestral que aceptaron participar en la investigación (los que dieron su consentimiento verbal y aquellos que desarrollaron el cuestionario).

Criterios de exclusión. No se consideraron en el estudio al personal de salud que no laboraron en la pandemia ocasionado por el COVID-19 de acuerdo a la normativa de Salud (personal con comorbilidad, personales mayores de 50 años y personal de las oficinas administrativas).

4.4. Diseño de investigación

Para Sierra Bravo (2001 p: 125) El fin del diseño, como el de la investigación en general, es lograr la máxima validez posible, es decir, la correspondencia más ajustada de los resultados del estudio con la realidad que responderán los objetivos de investigación.

Hernández Sampieri (2001 p: 105), clasifica los diseños de investigación en experimentales y no experimentales. Para los experimentales considera:

- Experimento puro.

1) Pre experimental.

2) Cuasi experimento.

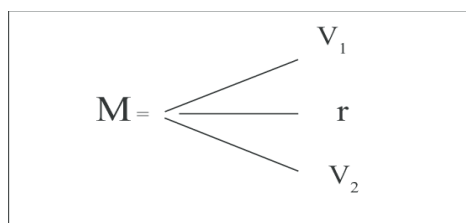
- Para los No experimentales determina:
 - 1) Transeccional
 - 2) Longitudinal

Si tomamos como referencia la clasificación arriba indicada, podemos manifestar que el presente trabajo de investigación se desarrolló enmarcado dentro del diseño no experimental en su modalidad transeccional descriptivo-correlacional.

- Fue transeccional porque se recolectaron los datos en un solo momento o tiempo único.
- Fue descriptivo porque se describió la situación de la calidad de vida laboral tal como se presenta en el personal de salud del Hospital nivel II EsSalud Huánuco en tiempos de pos pandemia
- Fue correlacional porque se determinó el grado de relación directa que existe entre la calidad de vida laboral respecto a la satisfacción en el personal de salud del Hospital nivel II EsSalud Huánuco en tiempo de pandemia.

El diseño planteado en la presente investigación, se pone de manifiesto en el siguiente esquema

Descriptivo – Correlacional



Donde:

M= Muestra de estudio

V1: Calidad de vida laboral

V2: Satisfacción Laboral

r: Relación entre variables

4.5. Técnicas e instrumentos

Métodos.

Para la presente investigación se emplearon los siguientes métodos:

- Método deductivo se utilizaron la técnica de revisión documental cuyo instrumento fueron los diferentes tipos de fichas, mapas, cuadros, tablas, los mismos que nos permitieron elaborar el planteamiento del problema y el marco teórico.
- Método inductivo se utilizaron la técnica de la estadística que nos ha permitido recopilar información (datos) y presentarlos en cuadros y gráficos, el instrumento utilizado fue el cuestionario, teniendo en cuenta los indicadores y dimensiones de la variable independiente y así formular las interrogantes que formaron parte del cuestionario, que nos permitió medir el estado actual de la calidad de vida laboral en el Hospital nivel II EsSalud Huánuco.

El instrumento para medir la variable independiente “calidad de vida laboral”, fue validado con dos sondeos pilotos, lo que nos permitirá validar la calidad de las preguntas, su formulación y su cantidad. Para diagnosticar y analizar la variable dependiente “satisfacción laboral”, se utilizará la escala general de satisfacción laboral, desarrollada por Warr, Cook y Wall en el año 1979. Esta escala fue creada para detectar la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los aspectos extrínsecos de las condiciones de

trabajo. Está formada por dos subescalas:

1. Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems.
2. Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems.

Para poder aplicar el método del análisis y síntesis se tuvo que hacer uso de las técnicas estadísticas, los mismos que nos permitieron describir, analizar, comparar e interpretar los datos obtenidos con sus respectivos instrumentos (escalas de comparación y prueba de hipótesis).

Informantes: Personal de Salud entre Asistenciales (Medico y No médicos) y Administrativos del Hospital nivel II EsSalud Huánuco.

4.5.1. Técnicas.

Se utilizó la encuesta, la misma que se aplicó mediante el sistema ON DRIVE, según Abanto (2016) esta técnica “busca conocer la opinión que tiene un grupo humano respecto a cierto problema o variable” se usará la Estadística Descriptiva en sus siguientes técnicas:

- Cuadros de distribución de frecuencia.
- Gráficas estadísticas
- Estadística inferencial para la prueba de hipótesis

4.5.2. Instrumentos:

Según (Chávez, 2007), los instrumentos de investigación son “los medios que utiliza el investigador para medir el comportamiento o atributos de las variables. Entre estos se pueden mencionar: los cuestionarios, entrevistas y escalas de clasificación, entre otros” (p.173). Cómo la técnica que se usó fue la encuesta, en este caso se aplicó el cuestionario a todos los elementos de la

muestra de estudio.

4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Según (Chávez, 2007), en nuestra investigación se dio validez y confiabilidad a través de juicio de expertos. Y lo define como: “La validez es la eficacia con que un instrumento mide lo que se pretende y la confiabilidad es el grado en que se obtienen resultados similares en distintas aplicaciones. La validez de una escala esta también relacionada con su confiabilidad”. (p.193) Para efectos de consistencia académica de los instrumentos que se aplicaron en el desarrollo de la presente investigación, se solicitó la participación de expertos, quienes validaron el instrumento a aplicarse en la encuesta, los mismo que forman parte del presente, en el anexo correspondiente.

4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Según (Chávez, 2007), lo define como: “...y la confiabilidad es el grado en que se obtienen resultados similares en distintas aplicaciones. La validez de una escala esta también relacionada con su confiabilidad”. (p.193). Para establecer el grado de fiabilidad o confiabilidad del instrumento, se aplicó el estadístico de Alfa de Cronbach, luego de ser aplicado el instrumento a una muestra piloto del espacio de estudio. Lo que se detalla a continuación.

Tabla 3. Resultados del trabajo de Campo

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33		
E1	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
E2	3	3	4	3	3	3	1	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	3	2	1	2	4	4	5	4	3	3	2	3	94	
E3	3	3	2	2	3	3	1	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	101		
E4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	2	3	2	3	3	3	3	5	3	4	3	4	103	
E5	3	3	2	3	3	2	1	2	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	2	3	88	
E6	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	4	102	
E7	3	3	3	2	4	4	1	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	89	
E8	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	5	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	2	2	86	
E9	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	5	104		
E10	3	2	3	3	3	4	1	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	97
E11	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	90	
VARIANC	0,2645	0,2645	0,36	0,4463	0,44628099	0,3802	0,9256	0,4463	0,5134	0,3306	0,1488	0,7273	0,3802	0,595	0,4463	0,1983	0,562	0,6116	0,4132	0,3802	0,8099	0,562	0,562	0,7769	0,7769	0,7769	0,876	0,44	0,2645	0,6281	0,4463	0,4463	0,6116	16,8165289	181,69

Nota. Se aplicó la encuesta a una muestra piloto, para establecer el grado de confiabilidad del instrumento.

Fórmula del alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde.

K: El número de ítems = 33

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems=16,8165 S_t^2 : Varianza de la suma de los Ítems=181,686

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach=**0,935796**

Tabla 4. Valores

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy ⁺ Confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Como se observa Alfa de Cronbach es **0,935796** se encuentra en el rango de excelente y confiable, lo que indica que el instrumento que se aplicó fue altamente confiable, lo que aseguró un trabajo fiable.

Procedimiento

Para el proceso de datos, se aplicó la encuesta al personal de salud del Hospital nivel II EsSalud Huánuco, que estaban distribuidos entre asistenciales y administrativos que laboraron en la pandemia ocasionado por el COVID-19, escogido de manera aleatoria; luego se sistematizó estadísticamente (estadística descriptiva), los datos con la herramienta del SPSS 23, teniendo en cuenta las variables de la investigación, presentándolas en tablas, figuras y gráficos, para su análisis e interpretación.

4.6. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

Se cumplieron las siguientes actividades:

- Recajo de datos a través de la encuesta online.
- Sistematización de datos de manera estadística.
- Presentación de la información en tablas, figuras y gráficos.
- Procesamiento en Excel y computarizado con el SPSS 23.
- Procesamiento para la correlación de las variables con el coeficiente de correlación por rangos de Spearman (Rho) con valores de +1 y -1
- Análisis en interpretación de datos

4.7. Aspectos éticos

En el desarrollo del trabajo de investigación es considerado sin riesgo, se procedió con estricto respeto a los derechos de autoría de los autores de las fuentes (primaria y secundaria), de las investigaciones utilizados que valieron como base y sustento para el desarrollo del trabajo de investigación.

la investigación aplico los lineamientos del estilo APA 7ma edición.

Según el artículo 11 de la Resolución 008430 de octubre 4 de 1993 y el Reporte de Belmont, “en cumplimiento con los aspectos mencionados con el Artículo 6, la investigación aplicó el consentimiento informado, considerando que los sujetos de investigación son tratados como seres autónomos, permitiéndoles decidir por sí mismos”. según sea el caso.

CAPITULO V. RESULTADOS

5.1. Análisis descriptivo

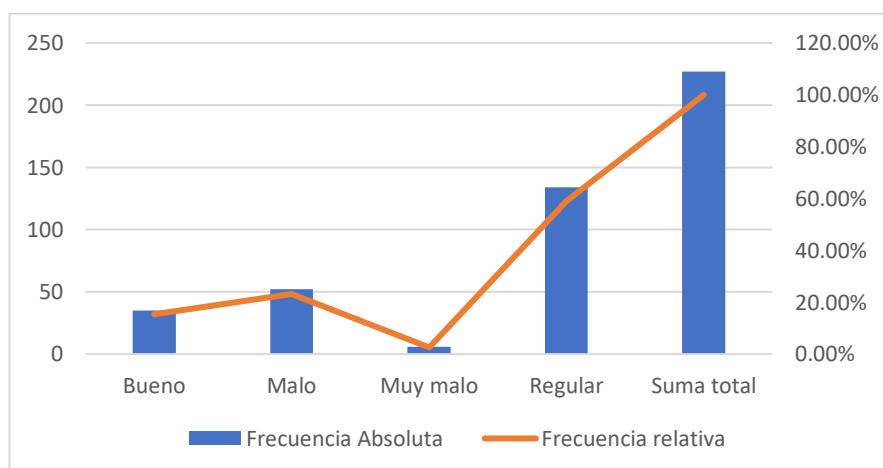
Tabla 5. Nivel del sistema de Gestión de Servicios de Salud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
Bueno	35	15,38%
Malo	52	23,08%
Muy malo	6	2,56%
Regular	134	58,97%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 1

Nivel de Gestión de Servicios



Nota. Fuente tabla 5. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de gestión de servicios de salud, se tiene que el 15.38% dicen bueno, el 23.08% refieren malo, el 2.56% dicen muy malo y el 58.97% señalan regular. Conclusión, el sistema de gestión de Salud, es regular.

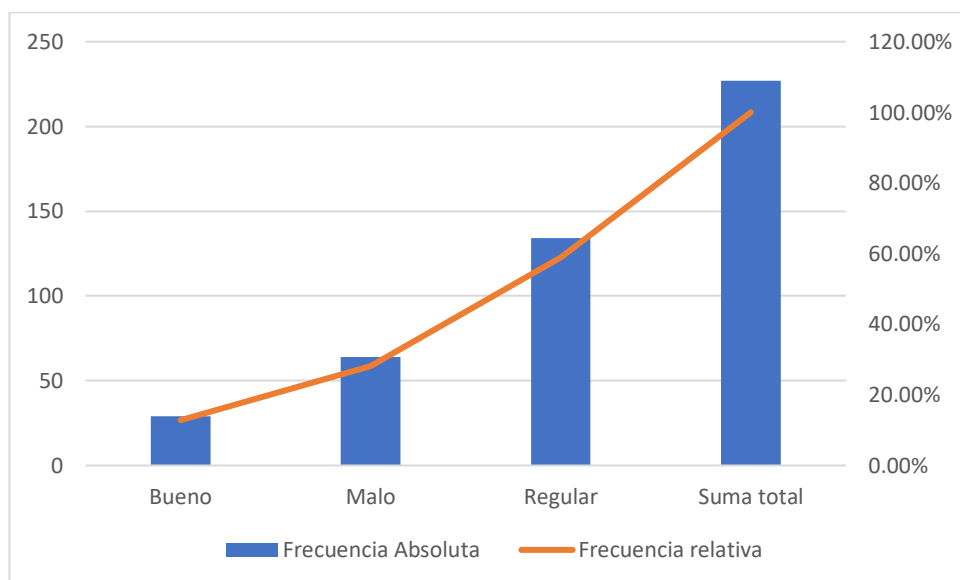
Tabla 6. Nivel del sistema de Gestión de Personal de EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
Bueno	29	12,82%
Malo	64	28,21%
Regular	134	58,97%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 2

Nivel del sistema de Gestión del Personal



Nota. Fuente tabla 6. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de gestión de personal, se tiene que el 12.82% dicen bueno, el 28.21% refieren malo, el 58.9% dicen regular. Conclusión, el sistema de gestión de personal, es regular.

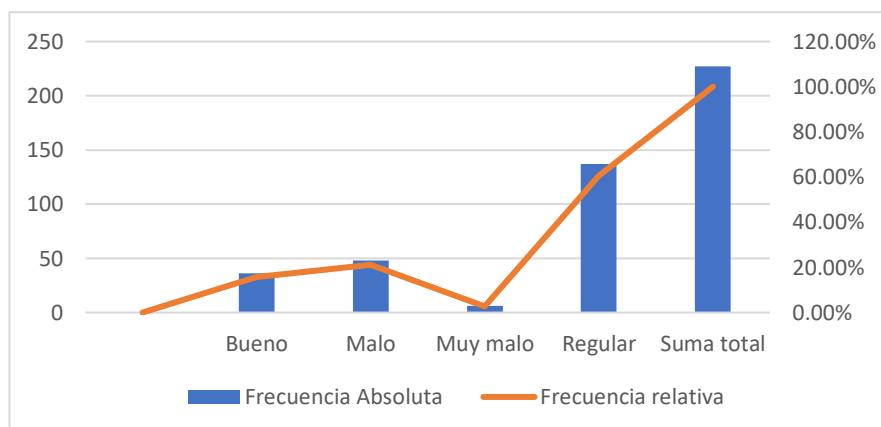
Tabla 7. Nivel de sub Gerencia de Relaciones Laborales de EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
	0	0,00%
Bueno	36	15,79%
Malo	48	21,05%
Muy malo	6	2,63%
Regular	137	60,53%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 3

Nivel de sub Gerencia de Relaciones Laborales



Nota. Fuente tabla 7. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de la sub gerencia de relaciones laborales, se tiene que el 15.79% dicen bueno, el 21.05% refieren malo, el 2.63% dicen muy malo y el 60.53% refieren regular. Conclusión, el nivel de la sub gerencia de relaciones laborales de Es Salud, es regular.

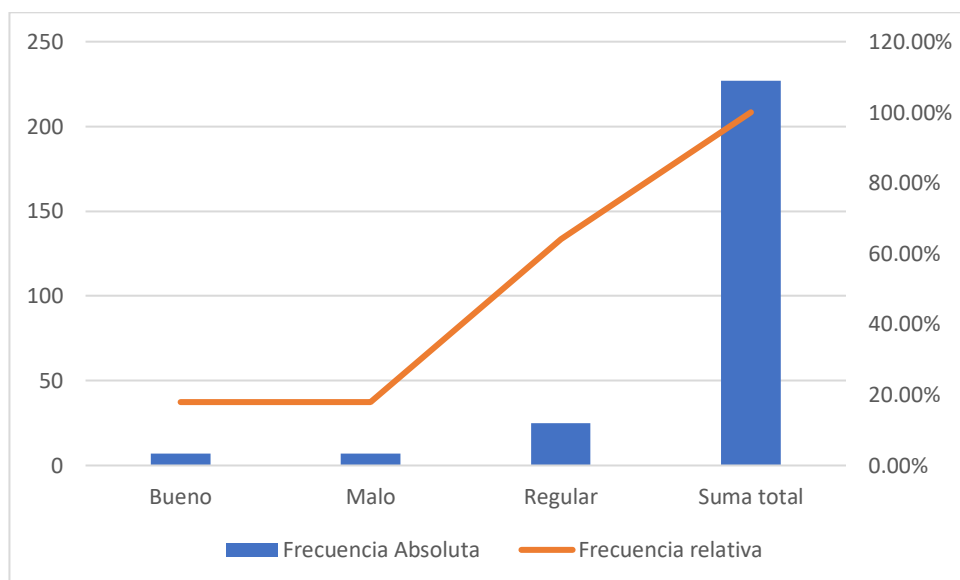
Tabla 8 Nivel de Organización de EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
Bueno	41	17,95%
Malo	41	17,95%
Regular	145	64,10%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 4

Nivel de Organización de EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 8. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de nivel de organización de EsSalud, se tiene que el 17.95% dicen bueno, el 17.95% refieren malo, y el 64.10% señalan regular. Conclusión, El nivel de Organización de EsSalud Huánuco, es regular.

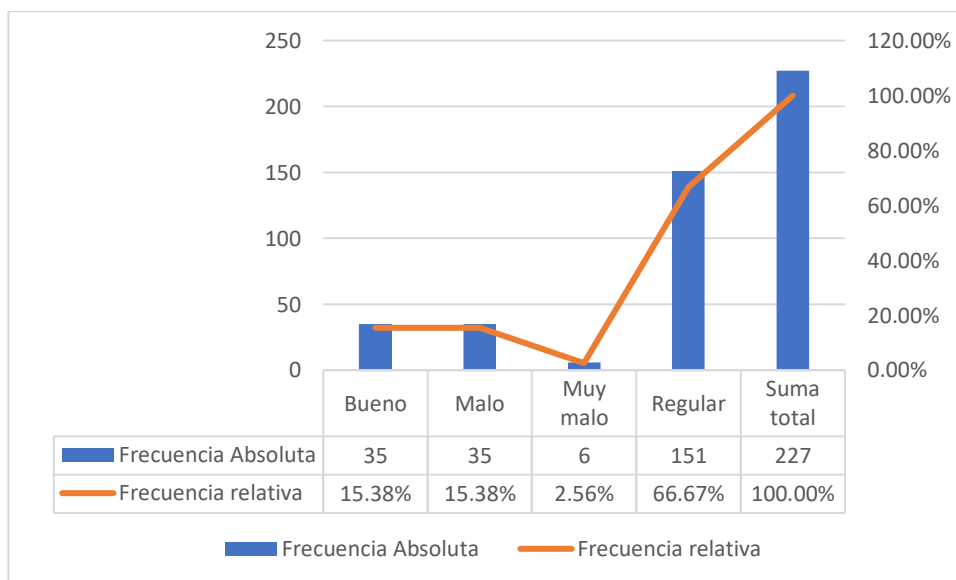
Tabla 9. Nivel de Documentos de Gestión de EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
Bueno	35	15,38%
Malo	35	15,38%
Muy malo	6	2,56%
Regular	151	66,67%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 5

Nivel de documento de Gestión de EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 9. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de documentos de gestión, se tiene que el 15.38% dicen bueno, el 15.38% refieren malo, el 2.56% dicen muy malo y el 66.67% señalan regular. Conclusión, el nivel de documentos de gestión en EsSalud Huánuco, es regular.

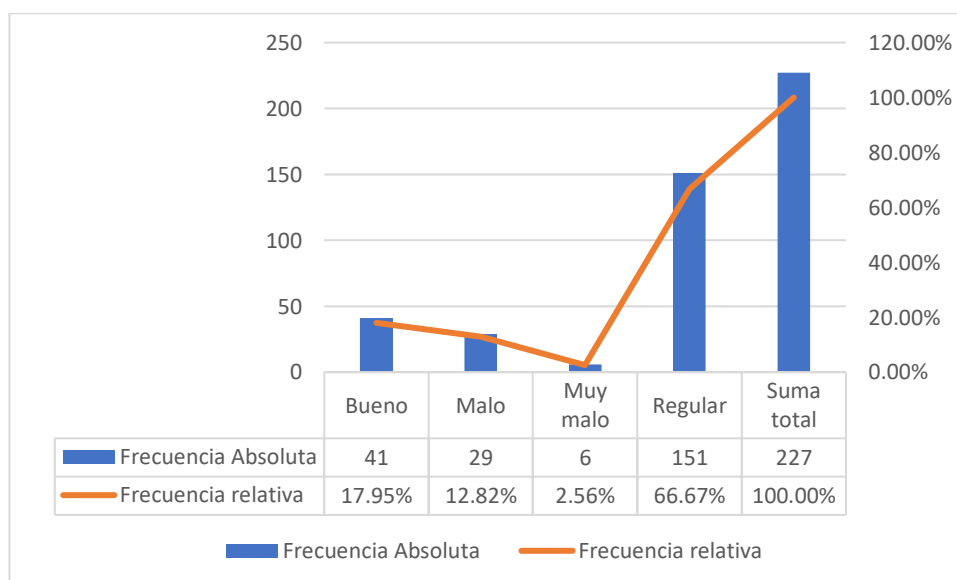
Tabla 10. Nivel de Estructura Orgánica de EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
Bueno	41	17,95%
Malo	29	12,82%
Muy malo	6	2,56%
Regular	151	66,67%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 6

Nivel de Estructura Orgánica de EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 10. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de estructura Orgánica, se tiene que el 17.95% dicen bueno, el 12.82% refieren malo, el 2.56% dicen muy malo y el 66.67% señalan regular. Conclusión, El nivel de estructura organiza de EsSalud Huánuco, es regular.

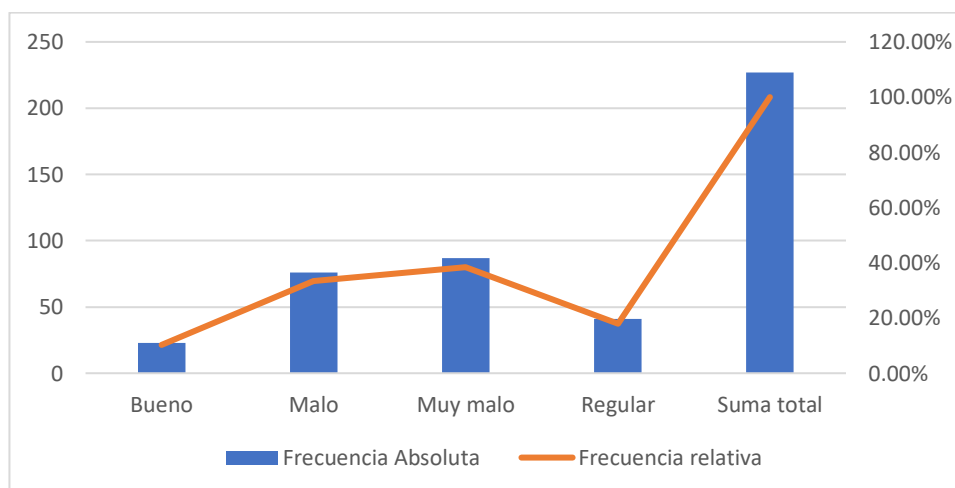
Tabla 11. Nivel de infraestructura/Condición de ambiente Laboral de EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
Bueno	23	10,26%
Malo	76	33,33%
Muy malo	87	38,46%
Regular	41	17,95%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 7

Nivel de Infraestructura de EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 11. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de infraestructura, se tiene que el 10.26% dicen bueno, el 33.33% refieren malo, el 38.46% dicen muy malo y el 17.95% señalan regular. Conclusión, El nivel de infraestructura de EsSalud Huánuco, es muy malo.

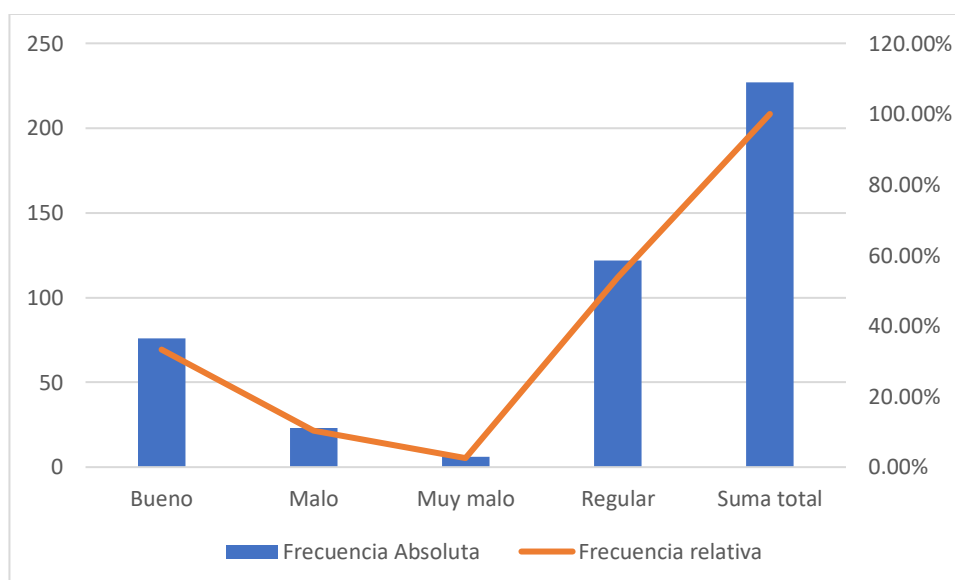
Tabla 12. Nivel de Relaciones Interpersonales entre los trabajadores de EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
Bueno	76	33,33%
Malo	23	10,26%
Muy malo	6	2,56%
Regular	122	53,85%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 8

Nivel de Relaciones Interpersonales de Trabajadores de EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 12. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de relaciones interpersonales entre los trabajadores, se tiene que el 33.33% dicen bueno, el 10.26% refieren malo, el 2.56% dicen muy malo y el 53.85% señalan regular. Conclusión, el nivel de relaciones interpersonales de EsSalud Huánuco, es regular.

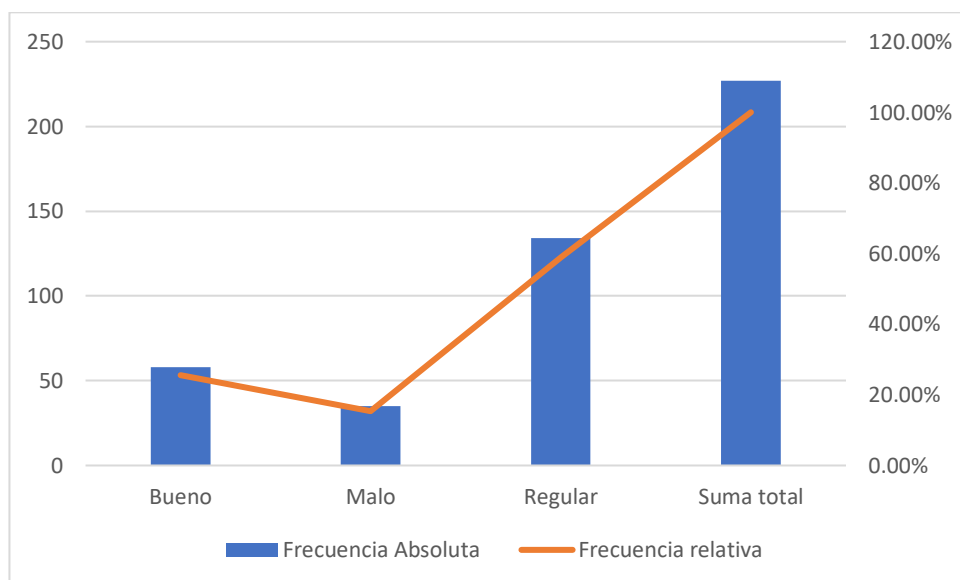
Tabla 13. Nivel de Comunicación entre los Trabajadores de EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
Bueno	58	25,64%
Malo	35	15,38%
Regular	134	58,97%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 9

Nivel de comunicación entre Trabajadores de EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 13. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de comunicación entre los trabajadores, se tiene que el 25.64% dicen bueno, el 11.38% refieren malo, y el 58.97% señalan regular. Conclusión, El nivel de comunicación entre los trabajadores de EsSalud Huánuco, regular.

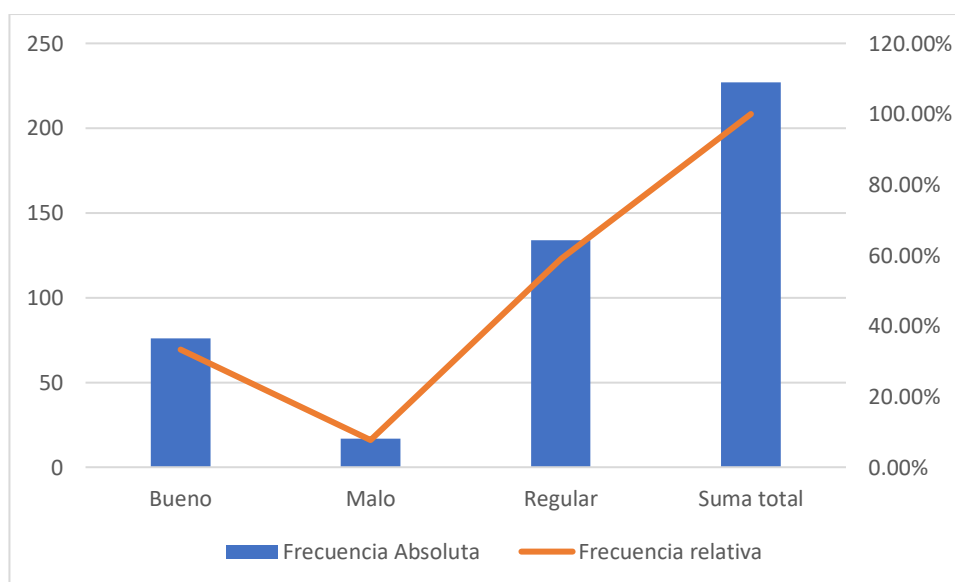
Tabla 14. Nivel de Relaciones Humanas y sociales entre los Trabajadores en EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
Bueno	76	33,33%
Malo	17	7,69%
Regular	134	58,97%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 10

Nivel de Relaciones Humanas y sociales entre Trabajadores de EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 14. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de relaciones humanas y sociales, se tiene que el 33.33% dicen bueno, el 7.67% refieren malo, el 58.97% dicen regular. Conclusión, El nivel de relaciones humanas y sociales entre trabajadores de EsSalud Huánuco, es regular.

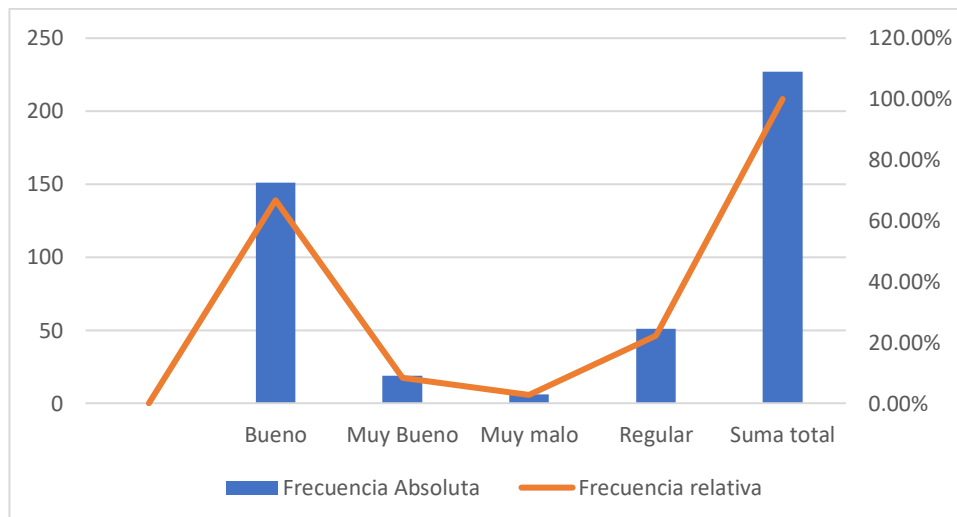
Tabla 15. Nivel de Retrasos en los Pagos de Salarios en EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
	0	0,00%
Bueno	151	66,67%
Muy Bueno	19	8,33%
Muy malo	6	2,78%
Regular	51	22,22%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 11

Nivel de Retrasos en Pagos de Salarios en EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 15. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de retrasos en pagos de salarios, se tiene que el 66.67% dicen bueno, el 8.33% dicen muy bueno; el 2.78% refieren muy malo, el 22.22% dicen regular. Conclusión, El nivel de retrasos de pagos de salarios en EsSalud Huánuco, es bueno.

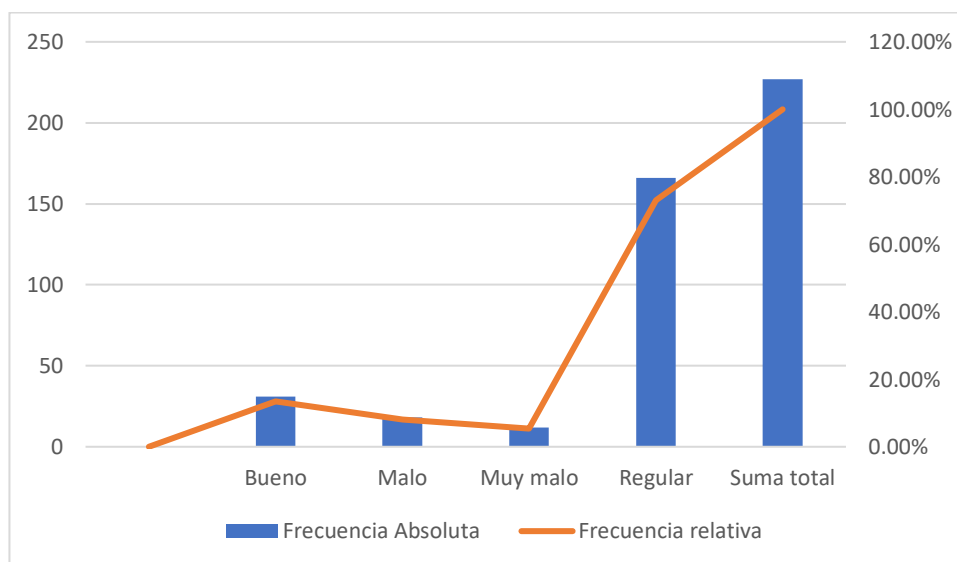
Tabla 16. Nivel de Despidos y Suspensiones en EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
	0	0,00%
Bueno	31	13,51%
Malo	18	8,11%
Muy malo	12	5,41%
Regular	166	72,97%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 12

Nivel de Despidos y suspensiones en EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 16. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de despidos y suspensiones, se tiene que el 13.51% dicen bueno, el 8.11% refieren malo, el 5.41% dicen muy malo y el 72.97% señalan regular. Conclusión, el nivel de despidos y suspensiones en Es Salud Huánuco es alto.

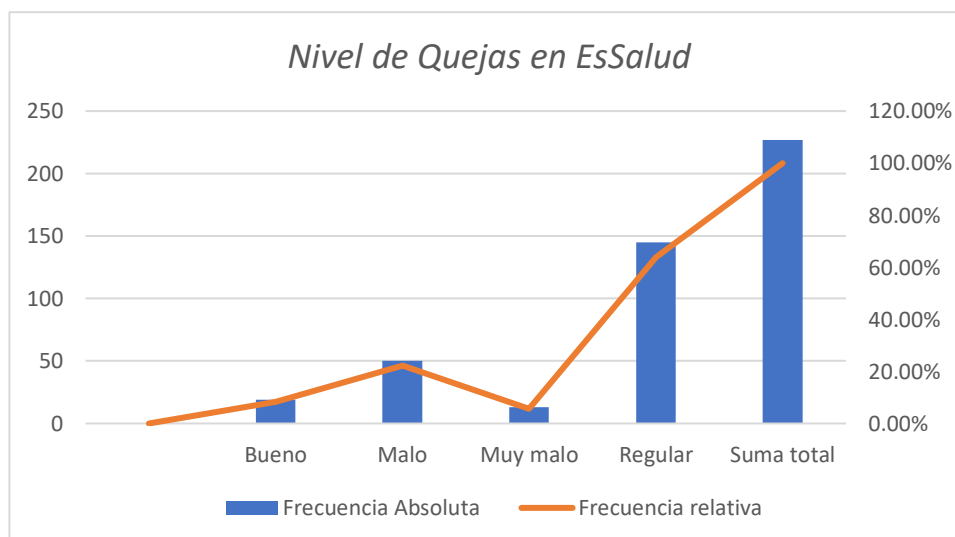
Tabla 17. Nivel de Quejas en la Oficina de Personal en EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
	0	0,00%
Bueno	19	8,33%
Malo	50	22,22%
Muy malo	13	5,56%
Regular	145	63,89%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 13

Nivel de Quejas en EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 17. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de quejas en la oficina de personal, se tiene que el 8.33% dicen bueno, el 22.22% refieren malo, el 5.56% dicen muy malo y el 63.89% señalan regular. Conclusión, El nivel de quejas en la oficina de persona de EsSalud Huánuco, es regular.

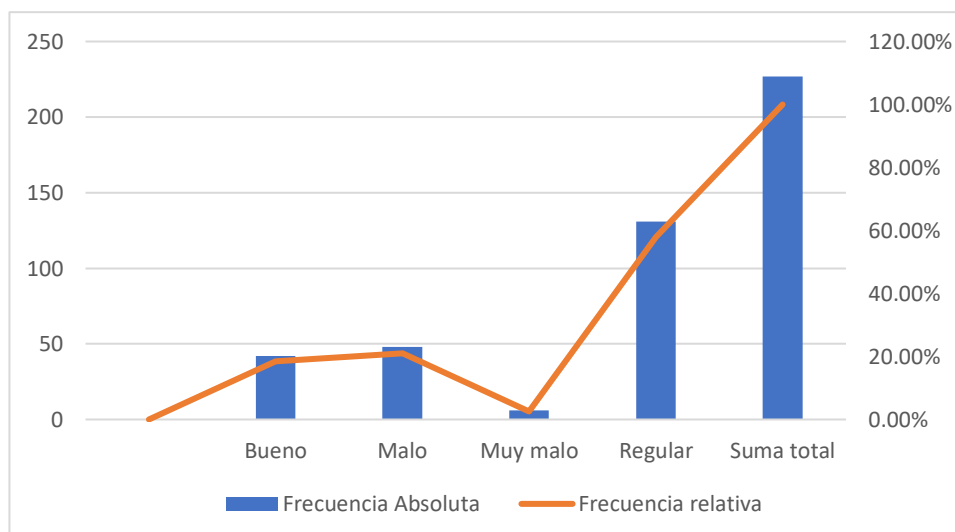
Tabla 18. Nivel de Bienestar del Personal en EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
	0	0,00%
Bueno	42	18,42%
Malo	48	21,05%
Muy malo	6	2,63%
Regular	131	57,89%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 14

Nivel de bienestar del Personal de EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 18. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de bienestar del personal, se tiene que el 18.42% dicen bueno, el 21.05% refieren malo, el 2.63% dicen muy malo y el 57.89% señalan regular. Conclusión, El nivel de Bienestar del personal de de EsSalud Huánuco, es regular.

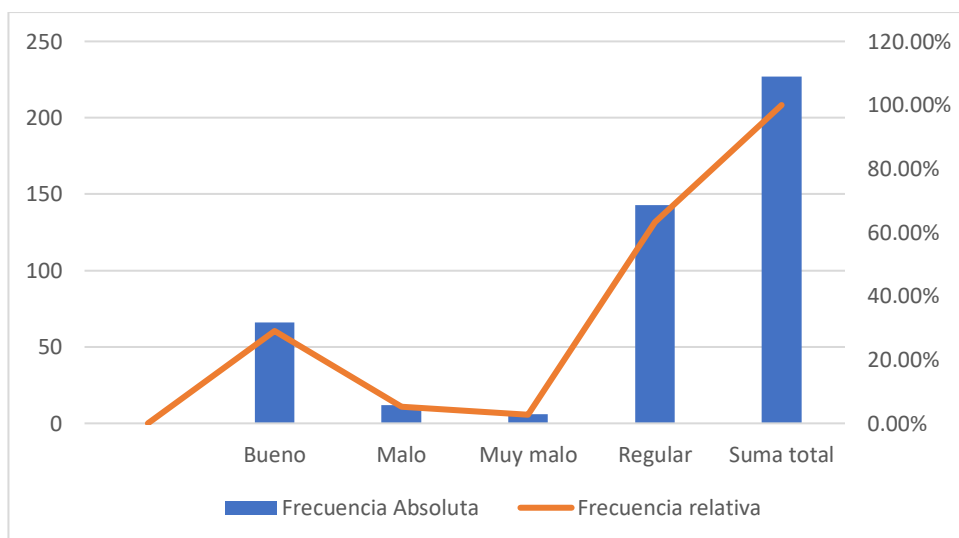
Tabla 19. Nivel de Trato entre el Personal en EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
	0	0,00%
Bueno	66	28,95%
Malo	12	5,26%
Muy malo	6	2,63%
Regular	143	63,16%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 15

Nivel de Trato entre el Personal de EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 19. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de trato entre el personal, se tiene que el 28.95% dicen bueno, el 5.26% refieren malo, el 2.63% dicen muy malo y el 63.16% señalan regular. Conclusión, El nivel de trato entre el personal de EsSalud Huánuco, es regular.

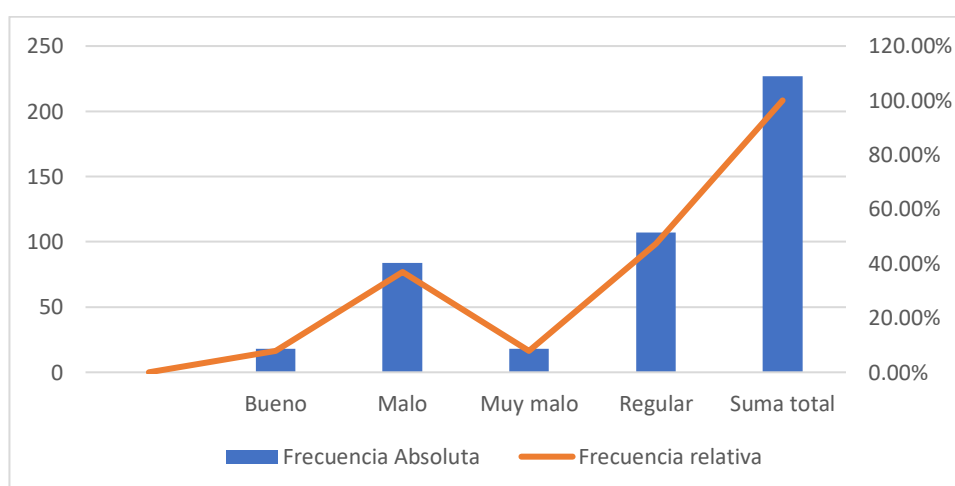
Tabla 20. Nivel de comunicación entre los directivos y los Trabajadores en EsSalud Huánuco

Categorías	Frecuencia Absoluta	%
	0	0,00%
Bueno	18	7,89%
Malo	84	36,84%
Muy malo	18	7,89%
Regular	107	47,37%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 16

Nivel de comunicación entre los directivos y Trabajadores de EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 20. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de comunicación entre directivos y trabajadores, se tiene que el 7.89% dicen bueno, el 36.84% refieren malo, el 7.89% dicen muy malo y el 47.37% señalan regular. Conclusión, El nivel de comunicación entre directivos y trabajadores de EsSalud Huánuco, es regular.

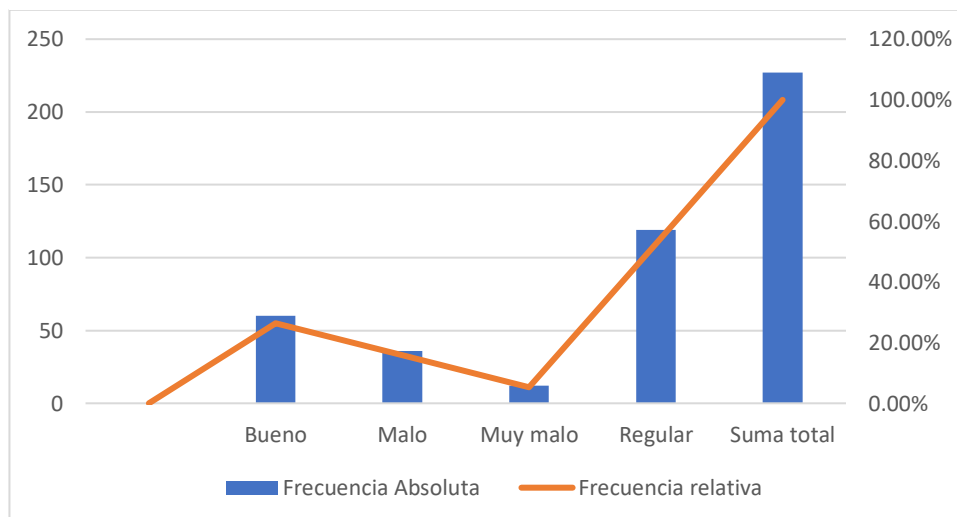
Tabla 21. Nivel de capacitación obligatoria en Salud y Seguridad en EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
	0	0,00%
Bueno	60	26,32%
Malo	36	15,79%
Muy malo	12	5,26%
Regular	119	52,63%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 17

Nivel de capacitación y Seguridad en EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 21. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de capacitación y seguridad, se tiene que el 26.32% dicen bueno, el 15.79% refieren malo, el 5.26% dicen muy malo y el 52.63% señalan regular. Conclusión, El nivel de capacitación y seguridad en EsSalud Huánuco, es regular.

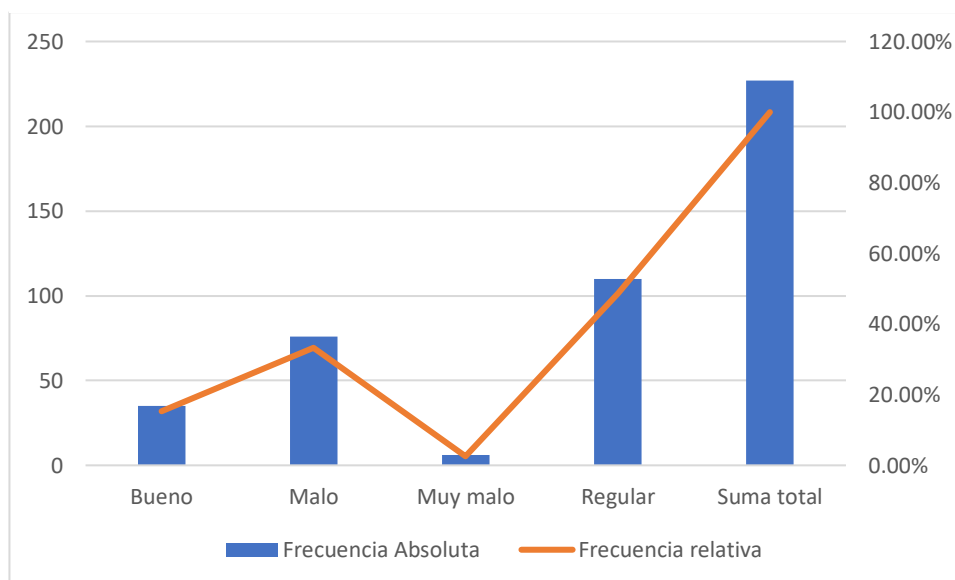
Tabla 22. Nivel de Sistemas que sirven para identificar y enfrentar los peligros en EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
Bueno	35	15,38%
Malo	76	33,33%
Muy malo	6	2,56%
Regular	110	48,72%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 18

Nivel de sistemas de Identificación de Peligros en EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 22. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de sistemas de identificación de peligros, se tiene que el 15.38% dicen bueno, el 33.33% refieren malo, el 2.56% dicen muy malo y el 48.72% señalan regular. Conclusión, El nivel de sistemas de identificación de peligros en EsSalud Huánuco, es regular.

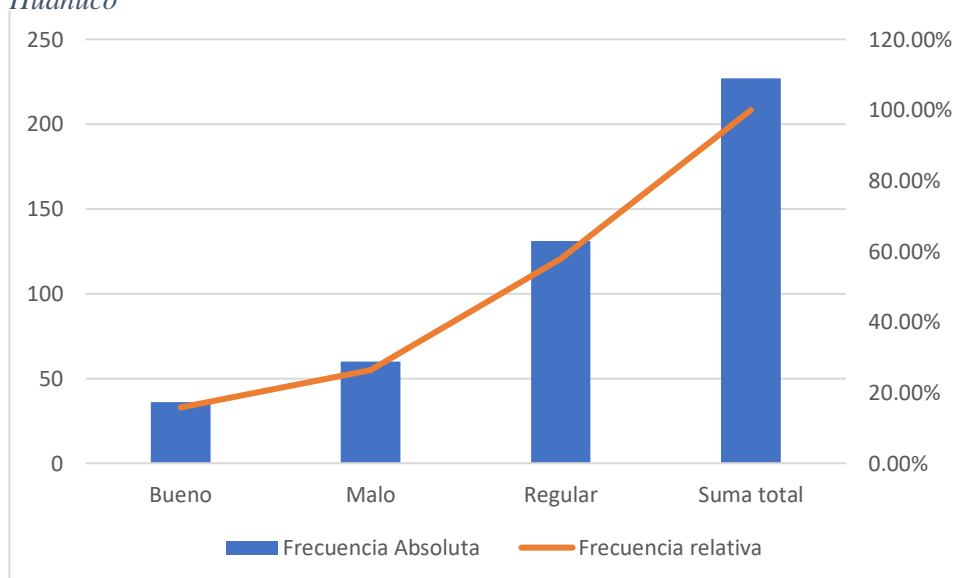
Tabla 23. Nivel de comunicación de los Procedimientos de Salud y Seguridad son claras en EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
Bueno	36	15,79%
Malo	60	26,32%
Regular	131	57,89%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 19

Nivel de comunicación de Procedimientos de Salud y Seguridad en EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 23. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de infraestructura, se tiene que el 15.79% dicen bueno, el 26.32% refieren malo, el 57.89% dicen regular. Conclusión, El nivel de comunicación de procedimientos y seguridad en EsSalud Huánuco, regular.

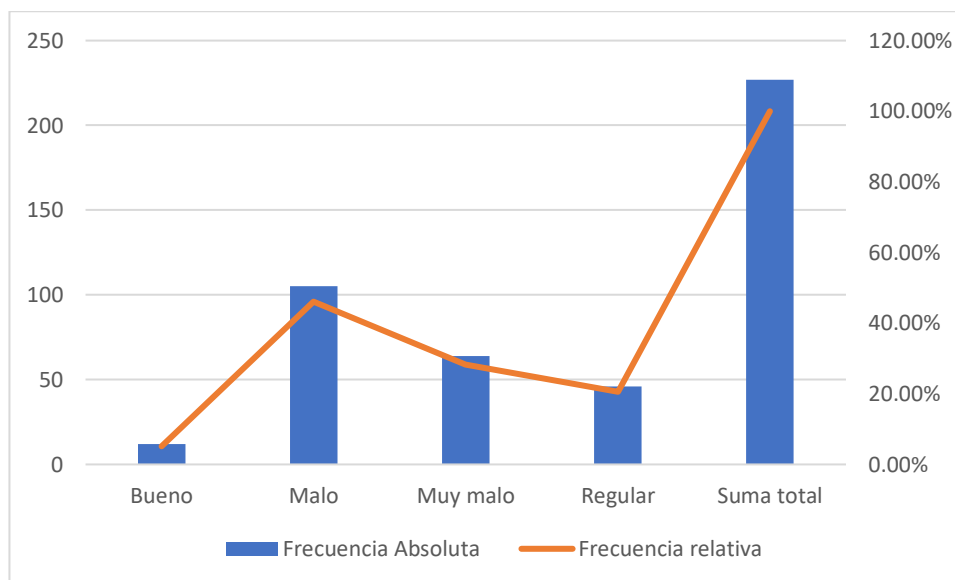
Tabla 24. Nivel de Infraestructura/Instalaciones de EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
Bueno	12	5,13%
Malo	105	46,15%
Muy malo	64	28,21%
Regular	46	20,51%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 20

Nivel de Instalaciones de EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 24. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de infraestructura e instalaciones, se tiene que el 5.13% dicen bueno, el 46.15% refieren malo, el 28.21% dicen muy malo y el 20.51% señalan regular. Conclusión, El nivel de infraestructura e instalaciones de EsSalud Huánuco, es muy malo.

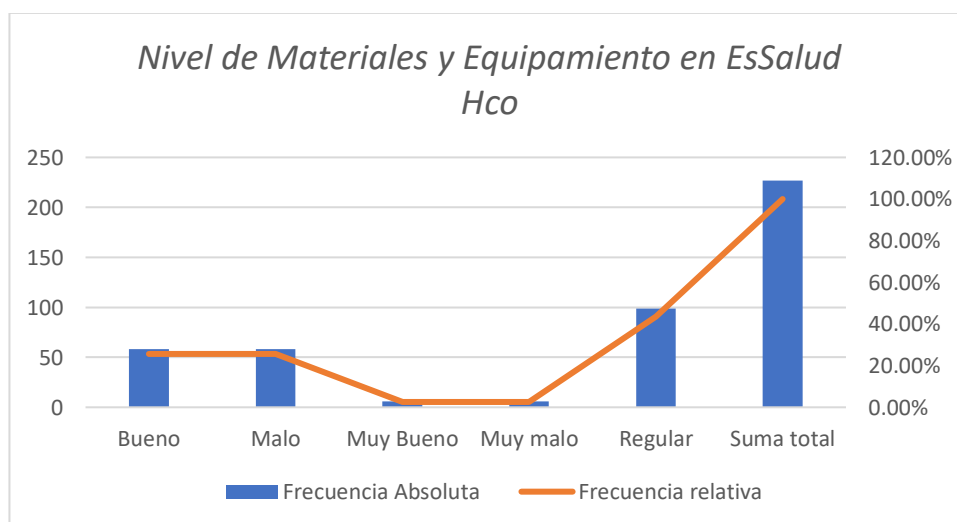
Tabla 25. Nivel de los materiales y equipamiento necesario para el trabajador realice correctamente su trabajo en EsSalud Huánuco.

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
Bueno	58	25,64%
Malo	58	25,64%
Muy Bueno	6	2,56%
Muy malo	6	2,56%
Regular	99	43,59%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 21

Nivel de Materiales y Equipamiento en EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 25. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de materiales y equipamiento, se tiene que el 25.64% dicen bueno, el 25.64% refieren malo, el 2.56% dicen muy bueno, el 2.56% dicen muy malo y el 43.59% señalan regular. Conclusión, El nivel de materiales y equipamiento de EsSalud Huánuco, es regular.

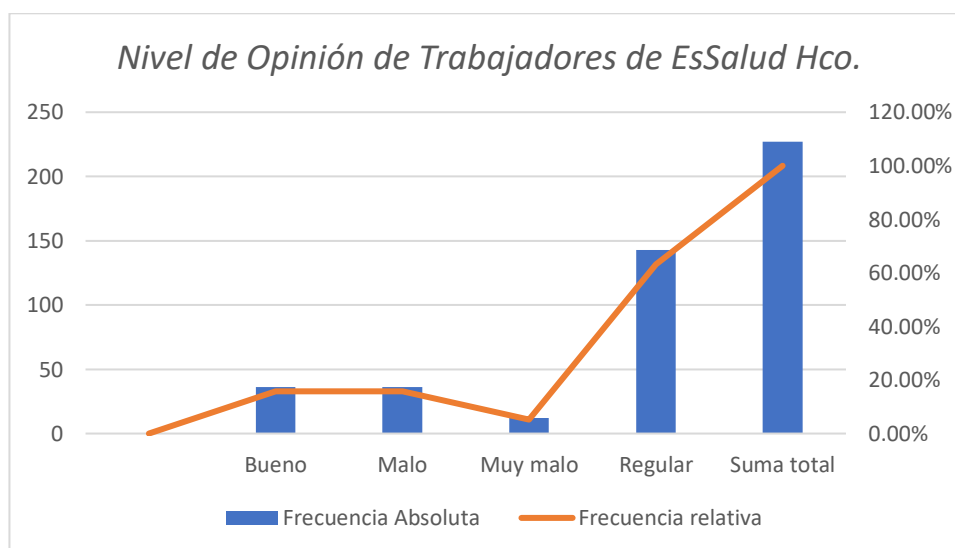
Tabla 26. Nivel de Opinión de los Trabajadores en EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
	0	0,00%
Bueno	36	15,79%
Malo	36	15,79%
Muy malo	12	5,26%
Regular	143	63,16%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 22

Nivel de Opinión de Trabajadores de EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 26. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de opinión de trabajadores, se tiene que el 15.79% dicen bueno, el 15.79% refieren malo, el 5.26% dicen muy malo y el 63.16% señalan regular. Conclusión, El nivel de opinión de trabajadores de EsSalud Huánuco, es regular.

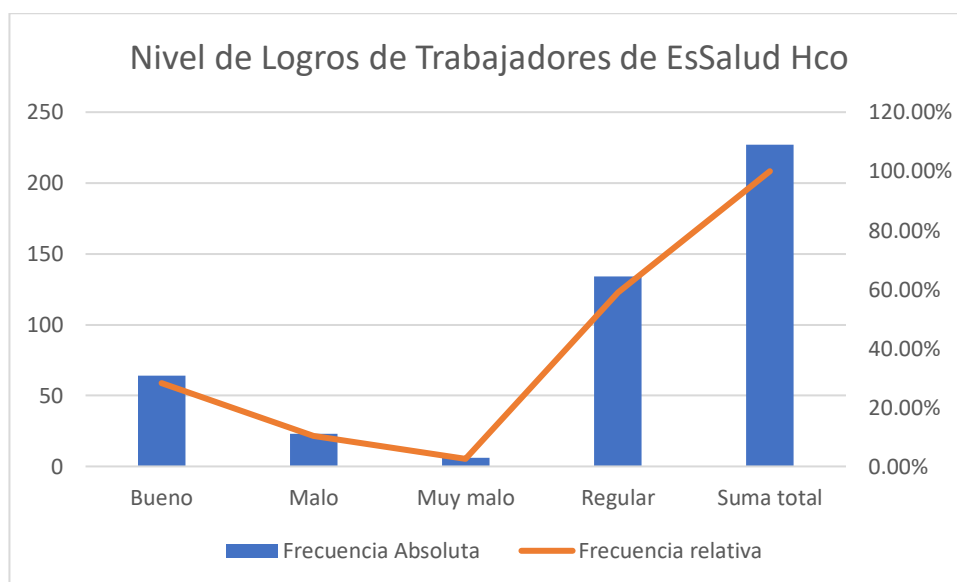
Tabla 27. Nivel de logro alcanzado por los Trabajadores de EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
Bueno	64	28,21%
Malo	23	10,26%
Muy malo	6	2,56%
Regular	134	58,97%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 23

Nivel de logros de Trabajadores de EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 27. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de logros de los trabajadores, se tiene que el 28.21% dicen bueno, el 10.26% refieren malo, el 2.56% dicen muy malo y el 58.97% señalan regular. Conclusión, El nivel de logros de trabajadores de EsSalud Huánuco, es regular.

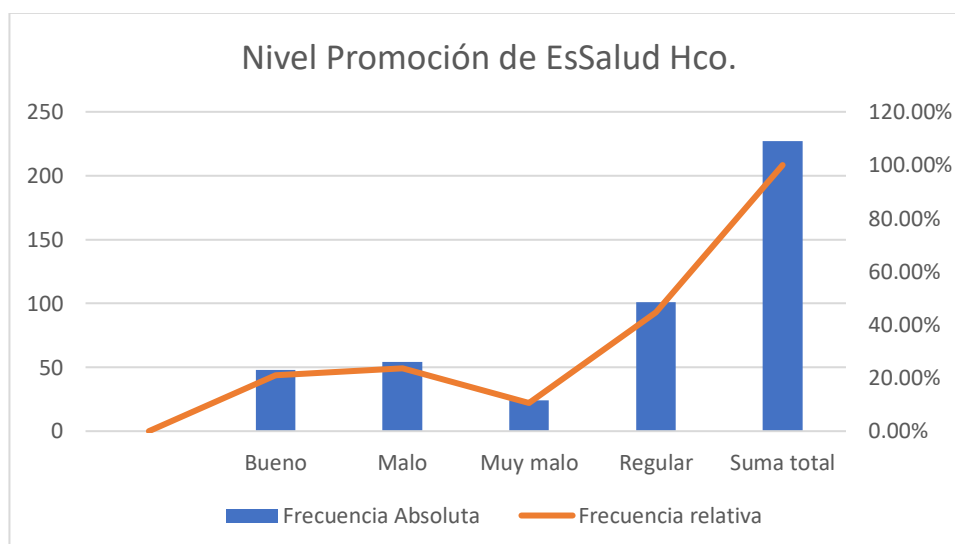
Tabla 28. Nivel de Posibilidades de Promoción/Ascenso de los Trabajadores de EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
	0	0,00%
Bueno	48	21,05%
Malo	54	23,68%
Muy malo	24	10,53%
Regular	101	44,74%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 24

Nivel de Promoción de EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 28. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de promoción, se tiene que el 21.05% dicen bueno, el 23.68% refieren malo, el 10.53% dicen muy malo y el 44.74% señalan regular. Conclusión, El nivel de promoción de EsSalud Huánuco, es regular.

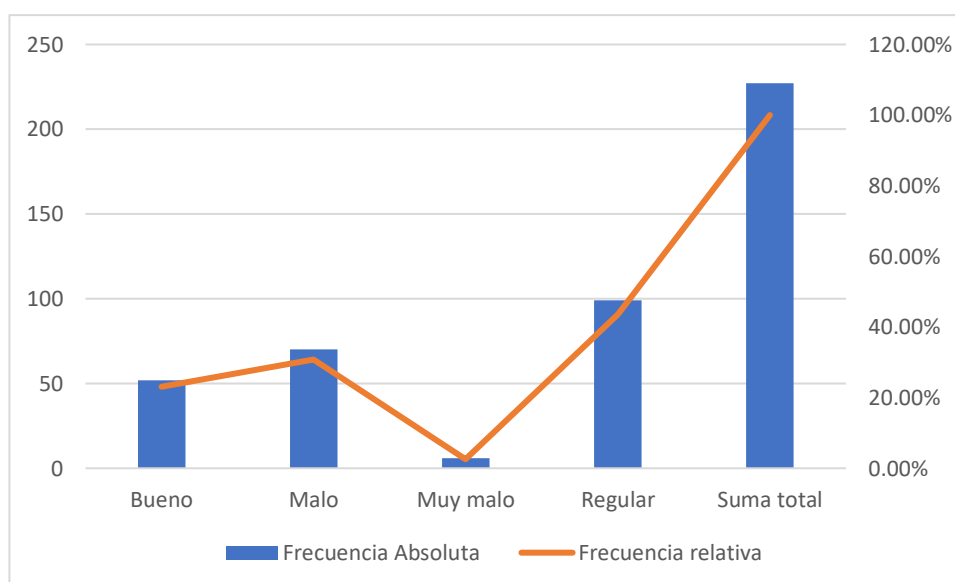
Tabla 29. Nivel de Valoración del trabajo realizado por los trabajadores de EsSalud Huánuco

Categorías	Frecuencia Absoluta	%
Bueno	52	23,08%
Malo	70	30,77%
Muy malo	6	2,56%
Regular	99	43,59%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 25

Nivel de Valoración del Trabajo de los Trabajadores de EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 29. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de infraestructura, se tiene que el 23.08% dicen bueno, el 30.77% refieren malo, el 38.46% dicen muy malo y el 43.59% señalan regular. Conclusión, El nivel de valoración del trabajo de los trabajadores de EsSalud Huánuco, es regular.

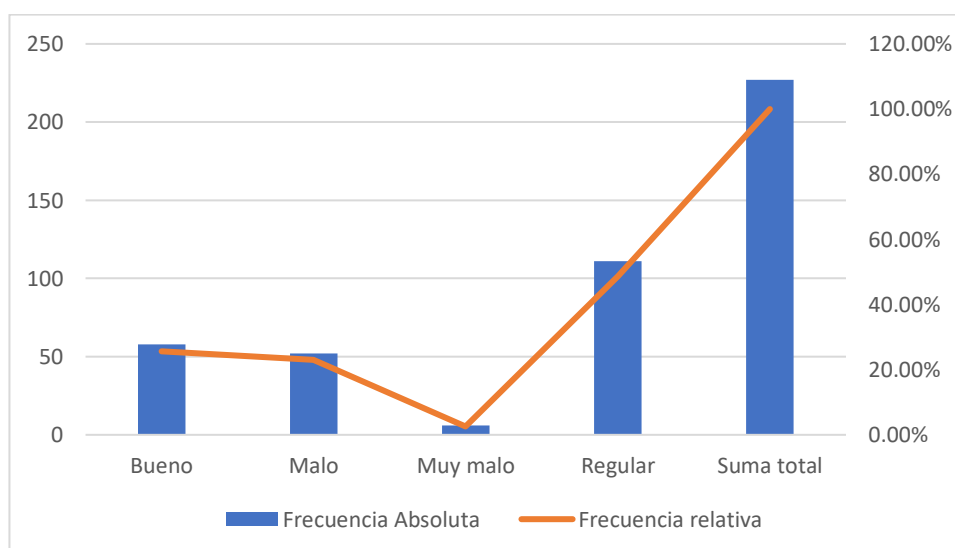
Tabla 30. Nivel de Oportunidades de Capacitación/actualización de los Trabajadores de EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
Bueno	58	25,64%
Malo	52	23,08%
Muy malo	6	2,56%
Regular	111	48,72%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 26

Nivel de Oportunidades de Capacitación y Actualización de Trabajadores de EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 30. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de infraestructura, se tiene que el 25.64% dicen bueno, el 23.08% refieren malo, el 2.56% dicen muy malo y el 48.72% señalan regular. Conclusión, El nivel de oportunidades de capacitación y actualización en EsSalud Huánuco, es regular.

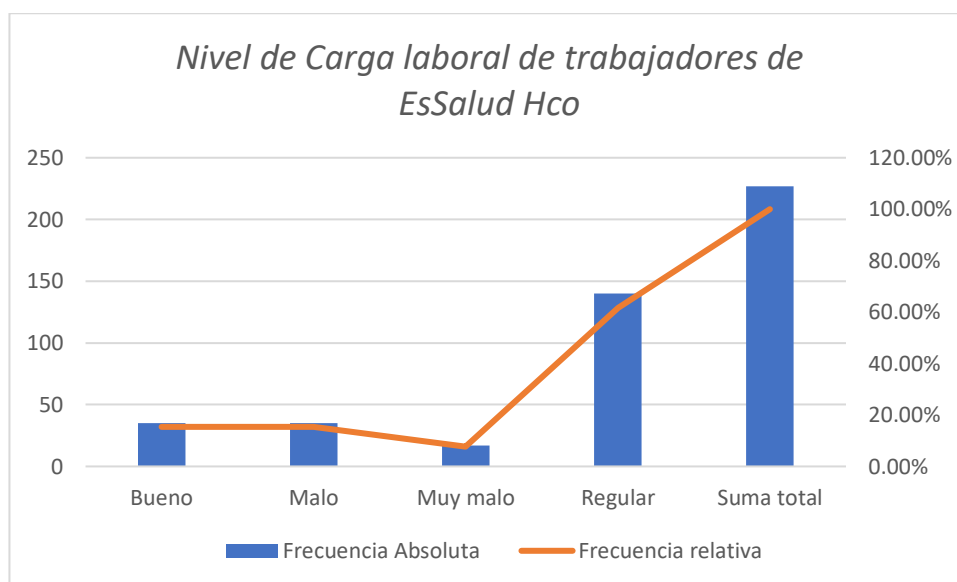
Tabla 31. Nivel de Carga Laboral de los Trabajadores de EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
Bueno	35	15,38%
Malo	35	15,38%
Muy malo	17	7,69%
Regular	140	61,54%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 27

Nivel de Carga Laboral de Trabajadores de EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 31. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de carga laboral, se tiene que el 15.38% dicen bueno, el 15.38% refieren malo, el 7.69% dicen muy malo y el 61.54% señalan regular. Conclusión, El nivel de carga laboral de los trabajadores de EsSalud Huánuco, es regular.

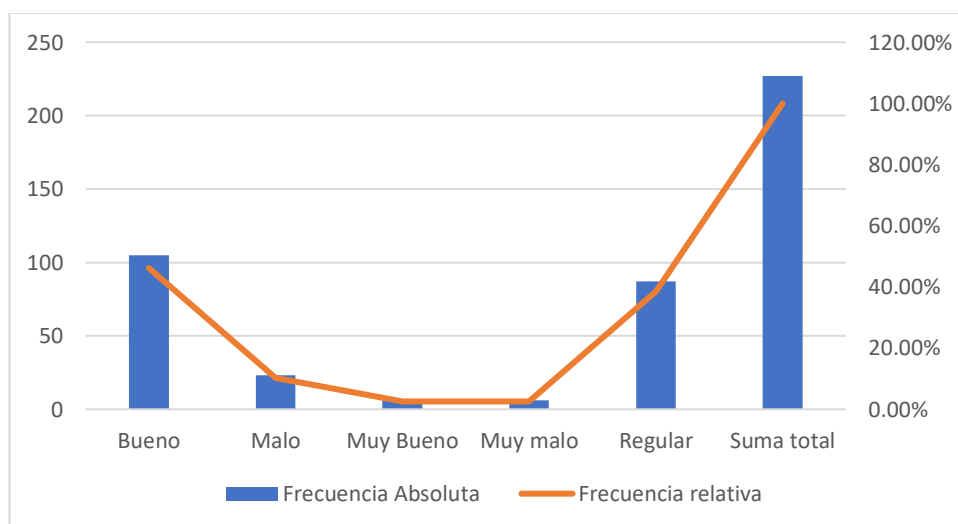
Tabla 32. Nivel de Honorarios y sueldos recibidos por los Trabajadores de EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
Bueno	105	46,15%
Malo	23	10,26%
Muy Bueno	6	2,56%
Muy malo	6	2,56%
Regular	87	38,46%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 28

Nivel de Honorarios y sueldos de Trabajadores de EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 32. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de honorarios y sueldos de trabajadores, se tiene que el 46.15% dicen bueno, el 10.26% refieren malo, el 2.56% dicen muy bueno, otro 2.56% dicen muy malo y el 38.46% señalan regular. Conclusión, El nivel de honorarios y sueldos de trabajadores de EsSalud Huánuco, es regular.

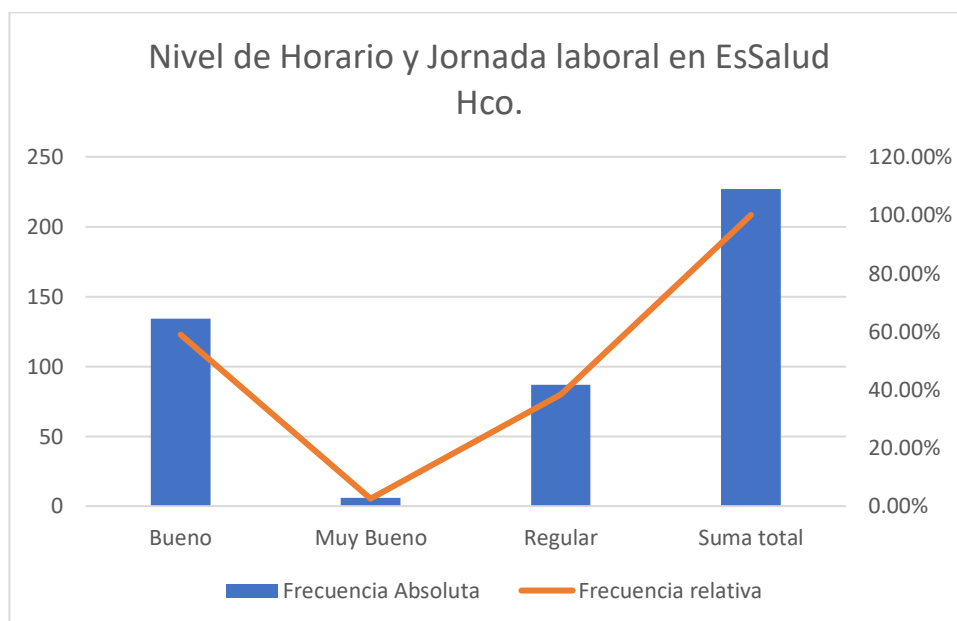
Tabla 33. Nivel de Horarios y Jornada de Trabajo en EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
Bueno	134	58,97%
Muy Bueno	6	2,56%
Regular	87	38,46%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 29

Nivel de Horario y Jornada Laboral en EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 33. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de horario y jornada laboral, se tiene que el 58.97% dicen bueno, el 2.56% refieren muy bueno, el 38.46% señalan regular. Conclusión, El nivel de Horario y jornada laboral de los trabajadores de EsSalud Huánuco, es bueno.

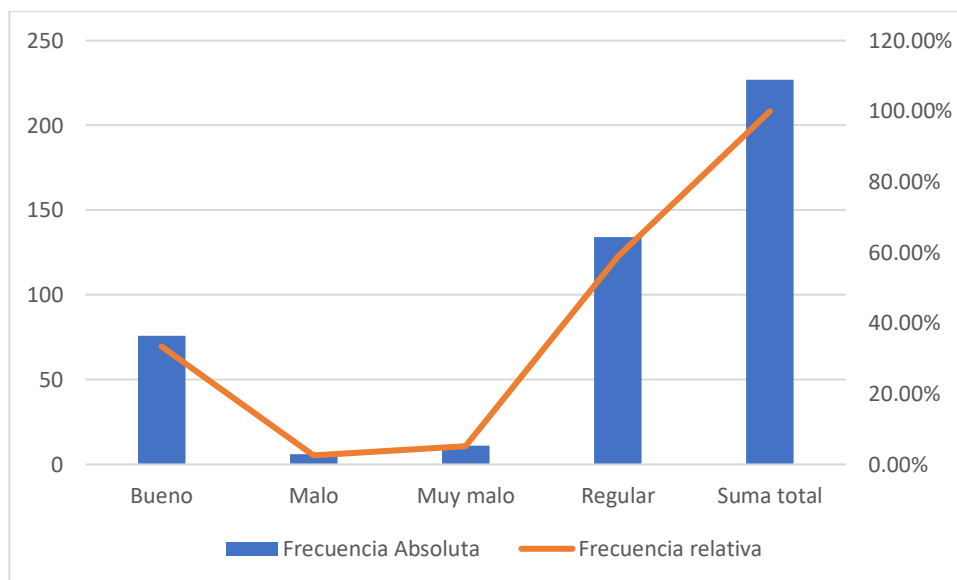
Tabla 34. Nivel de Horarios y Jornada de Trabajo en EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
Bueno	76	33,33%
Malo	6	2,56%
Muy malo	11	5,13%
Regular	134	58,97%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 30

Nivel de compañerismo en el Trabajo en EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 34. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de compañerismo en el trabajo, se tiene que el 33.33% dicen bueno, el 2.56% refieren malo, el 5.13% dicen muy malo y el 58.97% señalan regular. Conclusión, El nivel de compañerismo en el trabajo en EsSalud Huánuco, es regular.

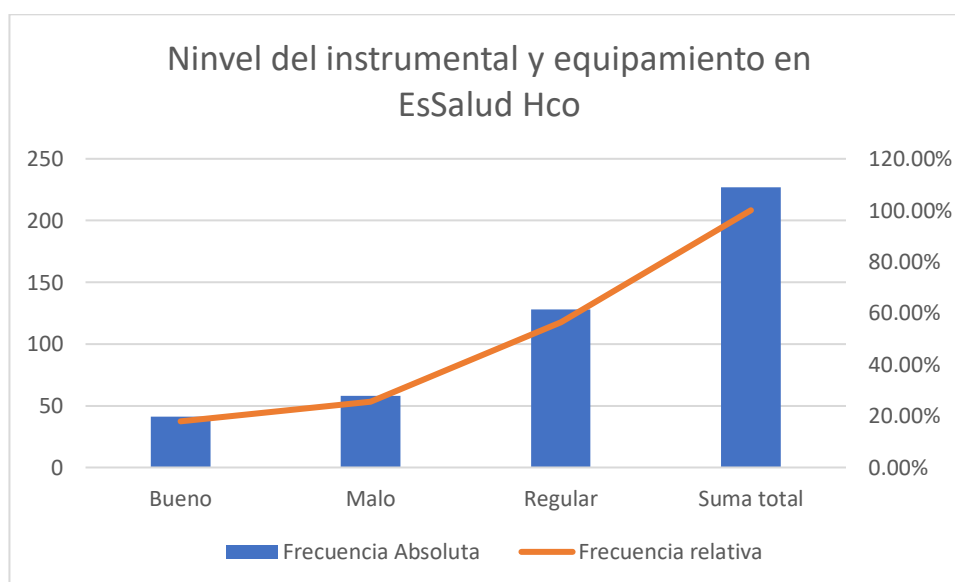
Tabla 35. Nivel del Instrumental /Equipamiento de EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
Bueno	41	17,95%
Malo	58	25,64%
Regular	128	56,41%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 31

Nivel del Instrumental y Equipamiento en EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 35. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de instrumental y equipamiento, se tiene que el 17.95% dicen bueno, el 25.64% refieren malo, el 56.41% dicen regular. Conclusión, El nivel de instrumental y equipamiento de EsSalud Huánuco, es regular.

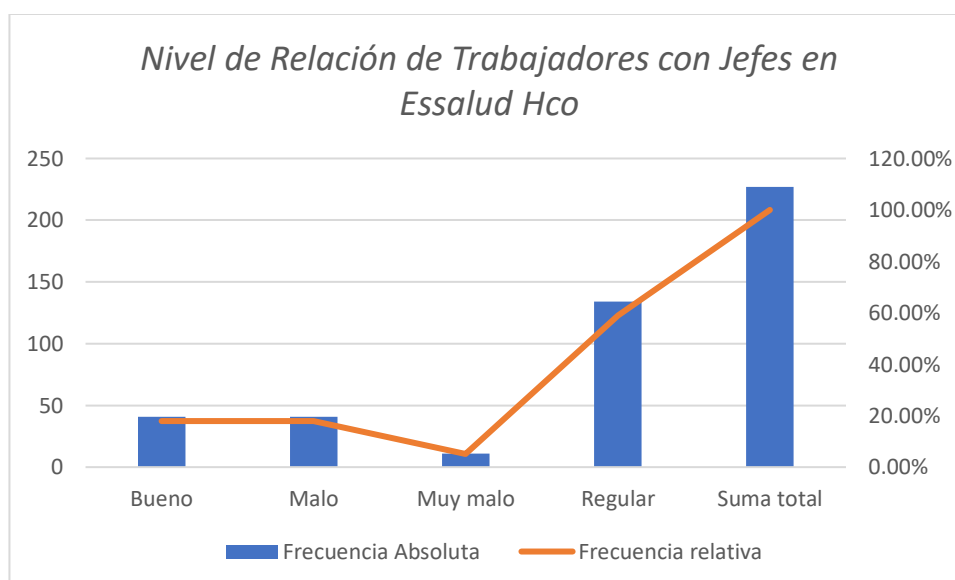
Tabla 36. Nivel de Relación de los Trabajadores con jefes/Superiores en EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
Bueno	41	17,95%
Malo	41	17,95%
Muy malo	11	5,13%
Regular	134	58,97%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 32

Nivel de Relación de Trabajadores con jefes en EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 36. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de relación de trabajadores con los jefes, se tiene que el 17.95% dicen bueno, el 17.95% refieren malo, el 5.13% dicen muy malo y el 58.97% señalan regular. Conclusión, El nivel de relación de trabajadores con los jefes o superiores de EsSalud Huánuco, es regular.

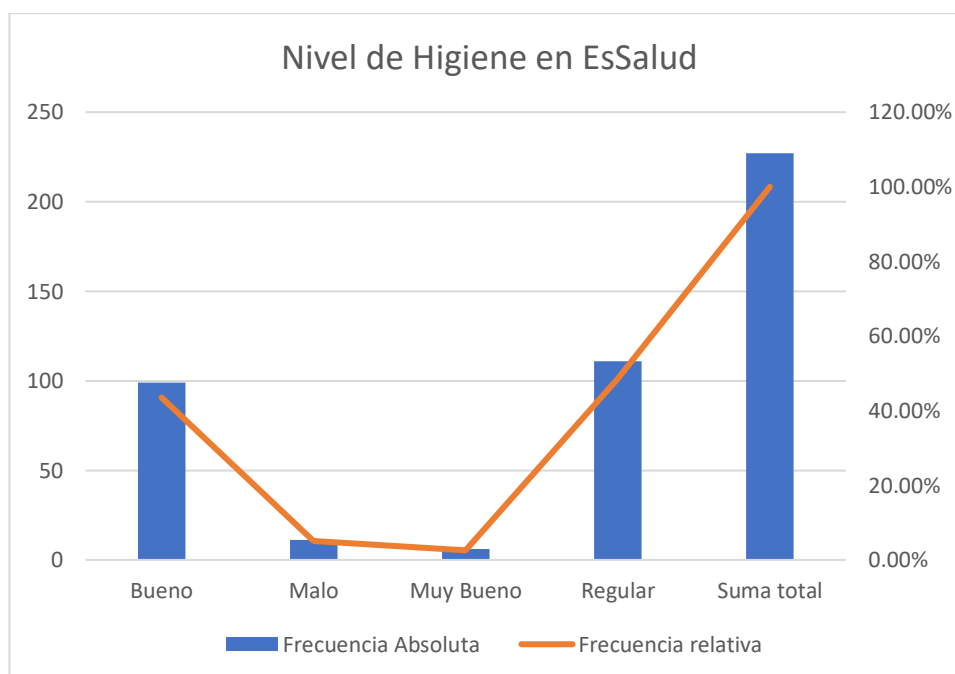
Tabla 37. Nivel de las condiciones de Higiene en EsSalud Huánuco

<i>Categorías</i>	Frecuencia Absoluta	%
Bueno	99	43,59%
Malo	11	5,13%
Muy Bueno	6	2,56%
Regular	111	48,72%
Suma total	227	100,00%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Figura 33

Nivel de Higiene en EsSalud Huánuco



Nota. Fuente tabla 37. Huánuco 2022

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto al nivel de higiene, se tiene que el 43.59% dicen bueno, el 5.13% refieren malo, el 2.56% dicen muy bueno y el 48.72% señalan regular. Conclusión, El nivel de Higiene de EsSalud Huánuco, es regular.

5.2. Análisis inferencial y contratación de hipótesis

Hipótesis general

Hi: La calidad de vida laboral tiene una relación directa en la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.

Ho: La calidad de vida laboral no tiene una relación directa en la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.

Tabla 38. Calidad de Vida Laboral y Satisfacción del personal

CORRELACIONES		CALIDAD LABORAL	SATISFACCIÓN DEL PERSONAL
Rho de Spearman	CALIDAD LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	227
	SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	Coefficiente de correlación	,797**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	227

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nivel de Significancia: $\alpha = 5\%$

Valor de la Prueba: Spearman = 0.797

Comparación de p y α : P valor= 0,000 < $\alpha = 0.05$

Decisión: Rechazar Ho

Conclusión: Existe relación lineal alta, fuerte directa y significativa entre la calidad de vida laboral con la satisfacción del personal de EsSalud Huánuco.

Tabla 39. Calidad Laboral y Satisfacción del Personal

CORRELACIONES			SATISFACCIÓN DEL PERSONAL			TOTAL
			MALO	REGULAR	BUENO	
CALIDAD LABORAL	MALO	Recuento	17	18	0	35
		% del total	7,5%	7,9%	0,0%	15,4%
	REGULAR	Recuento	0	151	10	161
		% del total	0,0%	66,5%	4,4%	70,9%
	BUENO	Recuento	0	0	31	31
		% del total	0,0%	0,0%	13,7%	13,7%
TOTAL		Recuento	17	169	41	227
		% del total	7,5%	74,4%	18,1%	100,0%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Interpretación.

Se da una relación de un nivel regular del 66.5% entre la calidad laboral y la satisfacción del personal de EsSalud Huánuco.

Hipótesis específica 1

H_i: Los **sistemas de gestión** como parte de la calidad de vida laboral se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022

H_o: Los **sistemas de gestión** como parte de la calidad de vida laboral no se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.

Tabla 40. Sistemas de Gestión como parte de la calidad de vida laboral y la satisfacción del personal

CORRELACIONES			SISTEMA DE GESTION	SATISFACCIÓN DEL PERSONAL
Rho de Spearman	SISTEMA DE GESTION	Coefficiente de correlación	1,000	,636**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	227	227
	SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	Coefficiente de correlación	,636**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	227	227

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nivel de Significancia: $\alpha = 5\%$

Valor de la Prueba: Spearman = 0.636

Comparación de p y α : P valor= 0,000 < $\alpha = 0.05$

Decisión: Rechazar H_0

Conclusión: Existe relación lineal alta, fuerte directa y significativa entre el sistema de gestión con la satisfacción del personal de EsSalud Huánuco.

Tabla 41. Sistema de Gestión y Satisfacción del Personal

CORRELACIONES			SATISFACCIÓN DEL PERSONAL			TOTAL
			MALO	REGULAR	BUENO	
SISTEMA DE GESTION	MUY MALO	Recuento	3	0	0	3
		% del total	1,3%	0,0%	0,0%	1,3%
	MALO	Recuento	14	35	5	54
		% del total	6,2%	15,4%	2,2%	23,8%
	REGULAR	Recuento	0	134	7	141
		% del total	0,0%	59,0%	3,1%	62,1%
	BUENO	Recuento	0	0	29	29
		% del total	0,0%	0,0%	12,8%	12,8%
TOTAL		Recuento	17	169	41	227
		% del total	7,5%	74,4%	18,1%	100,0%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Interpretación.

Se da una relación de un nivel regular del 59.0% entre el sistema de gestión y la satisfacción del personal de EsSalud Huánuco.

Hipótesis específica 2

H_i: La **organización óptima en el trabajo** como parte de la calidad de vida laboral se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022

H₀: La **organización óptima en el trabajo** como parte de la calidad de vida laboral no se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.

Tabla 42. Organización óptima y satisfacción del personal

CORRELACIONES			ORGANIZACIÓN N ÓPTIMA	SATISFACCIÓN DEL PERSONAL
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN ÓPTIMA	Coefficiente de correlación	1,000	,666**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	227	227
	SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	Coefficiente de correlación	,666**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	227	227

Notal. ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nivel de Significancia: $\alpha = 5\%$

Valor de la Prueba: Spearman = 0.666

Comparación de p y α : P valor= 0,000 < $\alpha = 0.05$

Decisión: Rechazar Ho

Conclusión: Existe relación lineal alta, fuerte directa y significativa entre la organización óptima y la satisfacción del personal de EsSalud Huánuco.

Tabla 43. Organización óptima y satisfacción del personal

CORRELACIONES			SATISFACCIÓN DEL PERSONAL			TOTAL
			MALO	REGULAR	BUENO	
ORGANIZACIÓN ÓPTIMA	MALO	Recuento	2	34	0	36
		% del total	0,9%	15,0%	0,0%	15,9%
	REGULAR	Recuento	15	135	1	151
		% del total	6,6%	59,5%	0,4%	66,5%
	BUENO	Recuento	0	0	40	40
		% del total	0,0%	0,0%	17,6%	17,6%
TOTAL		Recuento	17	169	41	227
		% del total	7,5%	74,4%	18,1%	100,0%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Interpretación.

Se da una relación de un nivel regular del 59.5% entre la organización óptima y la satisfacción del personal de EsSalud Huánuco.

- **Hipótesis específica 3**

H_i: Las relaciones interpersonales (trinomio) como parte de las condiciones de la calidad de vida laboral se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.

H_o: Las relaciones interpersonales (trinomio) como parte de las condiciones de la calidad de vida laboral no se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.

Tabla 44. Relaciones interpersonales, como parte de la calidad de vida laboral y la satisfacción del personal

CORRELACIONES		RELACIONES INTERPERSONALES	SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	
Rho de Spearman	RELACIONES INTERPERSONALES	Coefficiente de correlación	1,000	,835**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	227	227
	SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	Coefficiente de correlación	,835**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	227	227

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nivel de Significancia: $\alpha = 5\%$

Valor de la Prueba: Spearman = 0.835

Comparación de p y α : P valor= 0,000 < $\alpha = 0.05$

Decisión: Rechazar H_o

Conclusión: Existe relación lineal alta, fuerte directa y significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción del personal de EsSalud Huánuco.

Tabla 45. Relaciones Interpersonales y Satisfacción del personal

CORRELACIONES			SATISFACCIÓN DEL PERSONAL			TOTAL
			MALO	REGULAR	BUENO	
RELACIONES INTERPERSONALES	MALO	Recuento	17	6	0	23
		% del total	7,5%	2,6%	0,0%	10,1%
	REGULAR	Recuento	0	146	0	146
		% del total	0,0%	64,3%	0,0%	64,3%
	BUENO	Recuento	0	17	41	58
		% del total	0,0%	7,5%	18,1%	25,6%
TOTAL		Recuento	17	169	41	227
		% del total	7,5%	74,4%	18,1%	100,0%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Interpretación.

Se da una relación de un nivel regular del 64.3% entre las relaciones interpersonales y la satisfacción del personal de EsSalud Huánuco.

- **Hipótesis específica 4**

H_i: Las condiciones de equilibrio en las relaciones de trabajo y vida familiar como parte de la calidad de vida laboral se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.

H_o: Las condiciones de equilibrio en las relaciones de trabajo y vida familiar como parte de la calidad de vida laboral no se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.

Tabla 46. Condiciones de equilibrio en las relaciones de trabajo y vida familiar como parte de la calidad de vida laboral y satisfacción del personal

CORRELACIONES			RELACIONES DE TRABAJO Y VIDA FAMILIAR	SATISFACCIÓN DEL PERSONAL
Rho de Spearman	RELACIONES DE TRABAJO Y VIDA FAMILIAR	Coefficiente de correlación	1,000	,586**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	227	227
	SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	Coefficiente de correlación	,586**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	227	227

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nivel de Significancia: $\alpha = 5\%$

Valor de la Prueba: Spearman = 0.586

Comparación de p y α : P valor= 0,000 < $\alpha = 0.05$

Decisión: Rechazar H_0

Conclusión: Existe relación lineal, moderada directa y significativa entre las relaciones de trabajo y vida familiar con la satisfacción del personal de EsSalud Huánuco.

Tabla 47. Relaciones de Trabajo, vida familiar y satisfacción personal

CORRELACIONES			SATISFACCIÓN DEL PERSONAL			TOTAL
			MALO	REGULAR	BUENO	
RELACIONES DE TRABAJO Y VIDA FAMILIAR	MALO	Recuento	6	7	0	13
		% del total	2,6%	3,1%	0,0%	5,7%
	REGULAR	Recuento	11	162	22	195
		% del total	4,8%	71,4%	9,7%	85,9%
	BUENO	Recuento	0	0	19	19
		% del total	0,0%	0,0%	8,4%	8,4%
TOTAL		Recuento	17	169	41	227
		% del total	7,5%	74,4%	18,1%	100,0%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Interpretación.

Se da una relación de un nivel regular del 71.4% entre las relaciones de trabajo y vida familiar con la satisfacción del personal de EsSalud Huánuco.

- **Hipótesis específica 5**

H_i: La seguridad en el trabajo como parte de la calidad de vida laboral se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.

H₀: La seguridad en el trabajo como parte de la calidad de vida laboral no se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.

Tabla 48. Seguridad en el Trabajo como parte de la calidad de vida laboral y la satisfacción del personal

CORRELACIONES			SEGURIDAD EN EL TRABAJO	SATISFACCIÓN DEL PERSONAL
Rho de Spearman	SEGURIDAD EN EL TRABAJO	Coeficiente de correlación	1,000	,766**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	227	227
	SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	Coeficiente de correlación	,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	227	227

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nivel de Significancia: $\alpha = 5\%$

Valor de la Prueba: Spearman = 0.766

Comparación de p y α : P valor= 0,000 < $\alpha = 0.05$

Decisión: Rechazar H₀

Conclusión: Existe relación lineal alta, fuerte directa y significativa entre la seguridad en el trabajo y la satisfacción del personal de EsSalud Huánuco.

Tabla 49. Seguridad en el trabajo y Satisfacción del Personal

CORRELACIONES			SATISFACCIÓN DEL PERSONAL			TOTAL
			MALO	REGULAR	BUENO	
SEGURIDAD EN EL TRABAJO	MALO	Recuento	17	37	0	54
		% del total	7,5%	16,3%	0,0%	23,8%
	REGULAR	Recuento	0	132	6	138
		% del total	0,0%	58,1%	2,6%	60,8%
	BUENO	Recuento	0	0	35	35
		% del total	0,0%	0,0%	15,4%	15,4%
TOTAL		Recuento	17	169	41	227
		% del total	7,5%	74,4%	18,1%	100,0%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Interpretación.

Se da una relación de un nivel regular del 58.1% entre la seguridad en el trabajo y la satisfacción del personal de EsSalud Huánuco.

- **Hipótesis específica 6**

H_i: Las condiciones físicas del entorno como parte de la calidad de vida laboral se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.

H_o: Las condiciones físicas del entorno como parte de la calidad de vida laboral no se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.

Tabla 50. Condiciones físicas del entorno como parte de la Calidad de vida Laboral y la satisfacción del Personal

CORRELACIONES			CONDICIONES FÍSICA DEL ENTORNO	SATISFACCIÓN DEL PERSONAL
Rho de Spearman	CONDICIONES FÍSICA DEL ENTORNO	Coefficiente de correlación	1,000	,582**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	227	227
	SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	Coefficiente de correlación	,582**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	227	227

Nota. ^^ La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nivel de Significancia: $\alpha = 5\%$

Valor de la Prueba: Spearman = 0.582

Comparación de p y α : P valor= 0,000 < $\alpha = 0.05$

Decisión: Rechazar H_o

Conclusión: Existe relación lineal, moderada directa y significativa entre las condiciones físicas del entorno con la satisfacción del personal de EsSalud Huánuco.

Tabla 51. Condiciones físicas del Entorno y Satisfacción del Personal

CORRELACIONES			SATISFACCIÓN DEL PERSONAL			TOTAL
			MALO	REGULAR	BUENO	
CONDICIONES FÍSICA DEL ENTORNO	MALO	Recuento	17	100	0	117
		% del total	7,5%	44,1%	0,0%	51,5%
	REGULAR	Recuento	0	69	29	98
		% del total	0,0%	30,4%	12,8%	43,2%
	BUENO	Recuento	0	0	12	12
		% del total	0,0%	0,0%	5,3%	5,3%
TOTAL		Recuento	17	169	41	227
		% del total	7,5%	74,4%	18,1%	100,0%

Nota. La fuente es la encuesta aplicada a los trabajadores de EsSalud.Huánuco.2022

Interpretación.

Se da una relación de un nivel malo del 44.1% entre condiciones físicas del entorno con la satisfacción del personal de EsSalud Huánuco.

5.3. discusión de resultados:

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia lineal alta, fuerte directa y significativa entre la calidad laboral y la satisfacción del personal de EsSalud Huánuco. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Núñez y Alfredo Díaz Jave, en su trabajo de investigación, cuando concluye señalando que los “El nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque se encuentra entre un nivel medio y bajo, dado que tan solo el 30% presentó un alto nivel de satisfacción.

El nivel de satisfacción de los trabajadores de Lambayeque con respecto al trabajo que realizan se encuentra muy diversificado, dado que los resultados son proporcionales con un nivel bajo tenemos al 35%, en un nivel medio 33% y con un alto nivel tan sólo 32”. Igualmente guarda relación con el trabajo de Heidi Yuliet Caicedo Fandiño de la Universidad Santo Tomás, Colombia, realizada en el año 2019, cuando señalan “la mejora de las condiciones de trabajo de los empleados de los servicios de salud, tal y como se recomienda en la bibliografía consultada en esta investigación, aumentará la dedicación de los trabajadores a su trabajo y tendrá un gran impacto en la calidad de la atención a las personas afectadas, la seguridad de los pacientes y los resultados de salud de la población.

Asimismo, las instituciones que se esfuerzan por satisfacer los deseos de sus trabajadores pueden contar con la dedicación incondicional de su gente y, por esta razón, mejorar el rendimiento general de la organización”; siguiendo con la discusión se tiene el trabajo de Óscar Lozano Rojas José Carlos León Jariego, comparativamente se coincide cuando señala “El control organizativo influye en la creencia del empleado en su empleador.

Unas buenas prácticas de procedimiento, un mejor canal de información, una distribución equitativa y un trato veraz impulsan la noción de equidad sobre la empresa.

Esta creencia veraz de la organización trae consigo bendiciones para el empleado en frases de placer y autoeficacia, y para el empleador ya que favorece el compromiso de los empleados”, con el trabajo desarrollado por los autores, Alien Alberto Mariño Pérez, Anyell María Guirado Cruzy Y Adianis Matfoos, cuando dicen “La Calidad de Vida Laboral dentro de la Facultad de Ciencias Económicas se evalúa como Deficiente, lo que influye inmediatamente en el rendimiento de sus instructores”, no se tiene una coincidencia, en tanto que nuestros resultados señalan que existe una relación alta y fuerte entre las variables de estudios, a diferencia del resultado de los autores antes mencionados. Siguiendo con el análisis comparativo se tiene el trabajo de Minalva Da Silva (2006), concluyen que “Se ha confirmado que el concepto de CVL es multidimensional y que evoluciona en consonancia con el segundo histórico, los ajustes sociales, los cambios sociales y los contextos laborales”, además dicen, confirman el impacto de una creencia positiva de la CVL en el rendimiento global, y la dimensión que más influye en el rendimiento global de la persona y de la institución. Rendimiento de la persona y de la organización. La CVL percibida como calidad por parte de los empleados añade beneficios para el trabajador (personal de salud) y la empresa (Hospital nivel II EsSalud Huánuco). Resultados coincidentes con nuestro trabajo.

5.4. Aporte científico de la investigación.

Gibson, Ivancevich y Donnelly dicen: “Hace alusión a una filosofía gerencial orientada a mejorar la dignidad de los trabajadores, mediante la introducción de cambios y la elevación del bienestar tanto físico como emocional de todos los empleados de la organización”.

Bajo el resultado de la investigación realizada en el Hospital nivel II EsSalud Huánuco, y considerando que el propósito es mejorar la calidad de vida laboral en el personal de EsSalud pos pandemia, se esbozó que para la mejora de la calidad de vida laboral del trabajador y su rendimiento. El Seguro social de salud EsSalud, deberá implementar y ejecutar políticas públicas de salud en EsSalud Huánuco, de manera óptima en el cual incluyan la dotación de Equipamiento, Infraestructura y Recursos Humanos, con el propósito de mejorar los servicios de salud brindados a los clientes (pacientes) asegurados.

para enfrentar desafíos pos pandemia y ante cualquier ataque de nuevas enfermedades causados por microorganismos (virus, bacterias y hongos), el Seguro social de salud EsSalud debe implementar en EsSalud Huánuco estrategias sanitarias y de liderazgo en salud, formando comités de acción inmediata, con el personal de salud que laboraron en esta última pandemia ocasionado por el COVID-19, ya que la sobrepoblación, escases de recursos, malos hábitos de higiene, etc. están dando origen a la aparición de nuevas enfermedades que atacan directamente al ser humano.

Según el resultado obtenido de la investigación, se enumera las siguientes sugerencias y/o recomendaciones para mejorar la calidad de vida laboral y su satisfacción del personal de EsSalud pos pandemia por parte del trabajador y el Seguro social de salud EsSalud:

1. Mantener un buen clima laboral:
 - Para aprovechar al máximo las cualidades, experiencia, atributos del personal de salud dotándoles los recursos un su ambiente de trabajo bajo los lineamientos normativos del Seguro social de salud en el Perú y con

políticas pública en salud claras.

2. Oportunidades de crecimiento y desarrollo personal:

- Establecer metas fijas y realistas en beneficio del personal de salud para su mejora continua como asegurado y al trabajador.
- El personal de EsSalud debe expandir su experiencia obtenidos en la pandemia ocasionado por el COVID-19, hacia los demás colaboradores de EsSalud Huánuco, manteniendo siempre una actitud positiva, resiliente con los clientes (pacientes), asegurados, el cual será de beneficio directa para la institución (productividad) y que en su tiempo de trabajo programado lo brinde con calidad y calidez
- El personal de EsSalud debe tener presente, que debe separar su vida laboral con su vida personal o particular, estar atento a nuevas oportunidades laborales, promociones y ascensos convocados por EsSalud a través de la Red Asistencial EsSalud Huánuco tanto internas como externas.

3. Confianza:

- La Confianza es una actitud que implica apertura al otro (clientes asegurado), al mismo tiempo la posibilidad de asumir un reto de garantizar con sus acciones laborales y el uso de todos los recursos disponibles para la atención al cliente (paciente), asegurado para el cual EsSalud debe cumplir con dotar de todos los recursos al personal de salud y tener una satisfacer laboral por los clientes (pacientes), el cual se reflejará con mayor productividad en la institución de EsSalud Huánuco.

4. Actitudes del personal de EsSalud Huánuco a tener en cuenta:

- Identificación con las metas de la organización.
- Involucramiento con los deberes organizacionales.
- Lealtad hacia la organización.

5. Participación familiar.

- La Participación familiar debe ser estrategia importante para EsSalud, para el cual debe implementar o programar temas institucionales de confraternidad (aniversario, actividades culturales y deportivas, etc.) que

involucre la participación del por parte del personal de salud (asistencial y administrativo) con sus familiares director (esposa(o), hijos).

6. Programas de clima organizacional por parte de EsSalud.
 - Flexibilidad en el lugar de trabajo.
 - Reconocer los logros de los trabajadores.
 - Dar autonomía a los trabajadores según contrato firmado.
 - Crear programas de aprendizaje y desarrollo para la atención al cliente (paciente) asegurado y para el trabajador.
7. EsSalud debe tener y ejecutar a través de bienestar social espacios de reflexión, retro alimentación, reafirmación, misión, visión, valores, objetivos institucionales, realizando inducciones periódicas en el personal de salud
 - El personal de EsSalud Huánuco debe tener en claro el rumbo organizacional de la institución.
8. Capacitación: actualización normativamente
 - La capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda y EsSalud tiene la obligación de hacer efectivo el plan de capacitación para el personal de salud que laboraron en la pandemia ocasionado por el COVID-19.
9. Canales de comunicación
 - EsSalud debe informar a través de los correos institucionales, documentos digitales, etc. al personal de salud sobre la normativa vigente y sus cambios en el tiempo, así tener actualizado al trabajador y cumplir sus funciones bajo el principio normativo a través de los mensajes de texto, la radio, el braille, la televisión, correo electrónico, celular, redes sociales, entre otros
10. Plan de incentivos
 - El Seguro social de salud EsSalud. A través de sus gremios sindicales que existe deben firmar pactos colectivos en temas de Bienestar Laboral,

Económico y Social en beneficio de todos los trabajadores entre asistenciales y administrativos pos pandemia y así garantizar una satisfacción laboral óptima y que el trinomio institucional genere en la población asegurada confianza y que sienta que EsSalud brinda sus servicios con calidad y calidez.

- El sistema administrativo como SERVIR “Autoridad Nacional del Servicio Civil” implementa y supervisa las políticas de gestión de los recursos humanos en las organismos públicos y mixtos que incluye al Seguro social de salud. EsSalud, para su cumplimiento. Habiendo establecido la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH “Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las Entidades Públicas”, contempla el Subsistema “Gestión de relaciones humanas y sociales”, la misma que considera como uno de sus cinco procesos, el de Bienestar Social, el que “comprende las actividades orientadas a propiciar las condiciones favorables para generar un buen clima laboral de satisfacción entre el Trinomio de acción (EsSalud, Trabajador y Asegurado) que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida laboral y a la productividad de la institución. Incluye la identificación y atención oportuna de las necesidades de los trabajadores pos pandemia y el desarrollo de programas de bienestar social”. El cual debe hacer efectivo, el Seguro social de salud EsSalud. En la Red Asistencial Huánuco en sus 13 establecimientos de salud.

Según los resultados obtenidos en la investigación. Los funcionarios del Seguro social de salud, la Red Asistencial Huánuco y el Hospital nivel II EsSalud Huánuco, deben tener en cuenta, “que la satisfacción laboral tendría que ser una de las más importantes metas a ser atendido, ya que esto permitiría evaluar la calidad de atención al cliente (paciente) asegurado, trabajador en los más de 400 establecimientos de salud con que cuenta la Seguridad social de salud EsSalud del cual es parte el Hospital nivel II EsSalud Huánuco.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los propósitos generales de la investigación se ha demostrado que existe una relación lineal alta, fuerte, directa y significativa en el nivel 0.01 bilateral, con el Rho de Spearman de 0.797 y una relación en el nivel regular del 66.5%, entre la calidad de vida laboral con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022, de manera que a medida que mejora la calidad de vida laboral por parte de la institución hacia los trabajadores, esto impactará favorablemente en su nivel de satisfacción, conforme a los resultados y demostrados en la Tabla 38 y Tabla 39.
2. De acuerdo al primer objetivo específico de la investigación se ha demostrado que existe una relación lineal alta, fuerte, directa y significativa en el nivel 0.01 bilateral, con el Rho de Spearman de 0.636 y una relación en el nivel regular del 59.0%, entre el sistema de gestión y la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022, de manera que a medida que mejora los sistemas de gestión en la institución, esto impactará favorablemente en su nivel de satisfacción conforme a los resultados y demostrados en la Tabla 40 y Tabla 41.
3. De acuerdo al segundo objetivo específico de la investigación se ha demostrado que existe una relación lineal alta, fuerte directa y significativa en el nivel 0.01 bilateral, con el Rho de Spearman de 0.666 y una relación en el nivel regular del 59.5%, entre la organización óptima y la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022, de manera que a medida que la organización sea optima en la institución, esto impactará favorablemente en su nivel de satisfacción conforme a los resultados y demostrados en la Tabla 42 y Tabla 43.
4. De acuerdo al tercer objetivo específico de la investigación se ha demostrado que existe una relación lineal alta, fuerte directa y significativa en el nivel 0.01 bilateral, con el Rho de Spearman de 0.835 y una relación en el nivel regular del 64.3%, entre las relaciones interpersonales y la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco –

2022, de manera que a medida que mejora las relaciones interpersonales respetando el trinomio (empresa, trabajador y cliente), esto impactará favorablemente en su nivel de satisfacción con resultados favorables en su productividad conforme a los resultados y demostrados en la Tabla 44 y Tabla 45.

5. De acuerdo al cuarto objetivo específico de la investigación se ha establecido que existe una relación lineal, moderada directa y significativa en el nivel 0.01 bilateral, con el Rho de Spearman de 0.586 y una relación en el nivel regular del 71.4%, entre, las relaciones de trabajo y vida familiar y la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022, de manera que a medida que mejora las relaciones de trabajo y vida familiar, esto impactará favorablemente en su nivel de satisfacción conforme a los resultados y demostrados en la Tabla 46 y Tabla 47.
6. De acuerdo al quinto objetivo específico de la investigación se ha establecido que existe una relación lineal alta, fuerte directa y significativa en el nivel 0.01 bilateral, con el Rho de Spearman de 0.766 y una relación en el nivel regular del 58.1%, entre la seguridad en el trabajo y la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022, de manera que a medida que mejora la seguridad en el trabajo implementando medidas de seguridad en el trabajo por parte de la institución, esto impactará favorablemente en su nivel de satisfacción conforme a los resultados y demostrados en la Tabla 48 Tabla 49.
7. De acuerdo al sexto objetivo específico de la investigación se ha establecido que existe relación lineal, moderada directa y significativa en el nivel 0.01 bilateral, con el Rho de Spearman de 0.582 y una relación en el nivel malo del 44.1%, entre las condiciones físicas del entorno y la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022, de manera que a medida que mejora las condiciones físicas del entorno laboral por parte de la institución para la atención al cliente (paciente) asegurado, esto impactará favorablemente en su nivel de satisfacción conforme a los resultados y demostrados en la Tabla 50 Tabla 51.

SUGERENCIAS

1. Considerando los resultados obtenidos en la investigación, se sugiere a las autoridades de turno de EsSalud que se establezca políticas y lineamientos legales, institucionales, económicos en EsSalud, para elevar el nivel de la calidad de vida laboral y consiguientemente la satisfacción del personal de salud que laboraron en la pandemia ocasionado por el COVID-19, así garantizar una atención con calidad y calidez al cliente (paciente), asegurado, en los establecimientos de salud que pertenecen a la Red Asistencial EsSalud Huánuco y en el Hospital nivel II EsSalud Huánuco,
2. La Seguridad Social resulta importante para el bienestar de los trabajadores, de sus familias y el de la sociedad en su conjunto; siendo por ello un derecho humano fundamental y un instrumento esencial para crear cohesión social, y garantizar la paz, la integración social, la superación de la pobreza y el desarrollo el cual debe estar sujeto a la buena atención que se le de al personal de salud, buena relación interpersonal (autoridad, trabajador, asegurado). Involucramiento institucional con el núcleo familiar del personal de salud y asegurado para obtener una calidad segura y calidez en la atención por el personal de EsSalud de la Red Asistencial EsSalud Huánuco a través de sus 13 establecimientos de salud focalizados en la región de Huánuco.
3. Considerando los resultados se sugiere a las autoridades de turno de EsSalud a través de los órganos competentes implementen el plan de bienestar social para el personal de salud que laboraron en tiempo de pandemia y que fueron afectados física y emocionalmente a través de acciones medicas de forma periódica, hasta su recuperación
4. Resulta importante, según los resultados obtenidos, que las autoridades de EsSalud implemente un plan de capacitación o establezcan mecanismos en favor del personal de salud que laboraron en la pandemia ocasionado por el COVID-19 y así formar un equipo de acción ante una nueva pandemia o ataque de los microorganismos al ser humano y así estar preparador
5. Considerando los resultados se sugiere a las autoridades de turno de EsSalud a través de sus órganos competentes realice promocionar y ascenso para el

personal de salud que laboraron en la pandemia ocasionado por el COVID-19, que cumplan requisitos establecidos por la institución, ya que cuentan con toda la experiencia de ley para su desenvolvimiento en su centro de trabajo así elevar la confianza y la satisfacción del personal de salud y de los clientes (pacientes) asegurados quienes fueron que los atendieron en plena pandemia en el Hospital nivel II EsSalud Huánuco.

6. Considerando los resultados obtenidos, las autoridades de turno de la Red Asistencial Huánuco deben gestionar la construcción de un nuevo hospital con ambientes, equipados y acorde a las normas internacionales de salud para la atención al cliente (paciente) asegurado, ya que el Hospital nivel II EsSalud Huánuco con el cual sea combatido contra el COVID-19 sigue contando con la misma superficie física pos pandemia, con el cual elevaremos la satisfacción del personal de salud y de los asegurados en tener una atención con calidad y calidez.

REFERENCIAS

- Acuña y Olavarrieta (1993) Jiménez Figueroa, A., & Moyano Díaz, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Universum (talca)*, 23(1), 116-133.
- Alien Alberto Mariño Pérez (2018). Tesis “La calidad de vida laboral en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de la Tunas” Cuba.
- Alonso Morillejo y Pozo (2002) “Ámbito laboral y el sistema de calidad”.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR. (enero 2019). Infografía: 10 pasos para iniciar la gestión de RR.HH. en el sector público.
<https://www.minagri.gob.pe/portal/download/pdf/pasosinicio-gestion-rrhh.pdf>
- Caicedo Fandiño, H. Y. C. (2019). Calidad de vida laboral en trabajadores de la salud en países latinoamericanos: Meta-análisis. <https://doi.org/10.15332/24631140.5081>.
- Chiavenato, Idalberto (1999). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. University of. Los Angeles.
- Clemente, Molero y González (2000). La satisfacción con la vida y manejo de afectos en adolescentes tardíos. *psicología latinoamericana: experiencias, desafíos*
- Pedro Rafael Camacaro (2010), Abordaje conceptual de calidad de vida en el trabajo. <http://www.eumed.net/rev/cccss/07/prc.htm> (texto/html).
- Coronavirus en el Perú. (2022). Plataforma digital única del estado peruano. Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades - MINSA.
- Cruz Velazco, J. E., & Cruz Velazco, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>.
- Daniel Pérez Zapata; Reinaldo Zurita. The university of queensland, Brise, Australia). - Libro Salud & Sociedad.
- Elden, J. (1981). Revista. Eficacia política en el trabajo: la conexión entre formas más autónomas de organización del lugar de trabajo y una política más participativa.
- Fernandes, E. (1990) *Qualidades de vida no trabalho*. El Salvador.
- Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas del Seguro Social de Salud – ESSALUD - Lima Perú año 2021.
- Hackman. Oldham, G.R. (1975). Revista de Psicología Aplicada “Desarrollo de la Encuesta de Diagnóstico Laboral” v. 60, n. 2, pp. 159-170, 1975.
- Henry Fayol. (1841-1925) Teoría Clásica de la Administración.

- La Organización Interamericana del Trabajo. "Administración de la seguridad social" publicado en 1991.
- Libro. (1997). Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-97-SA.
- Libro. (2017). Plan Estratégico Institucional del Seguridad Social en Salud - EsSalud 2017-2021
- Minalva Da Silva (2006) Tesis Doctoral "Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional". Barcelona. España.
- Mirko Merino Núñez y Alfredo Díaz Jave. (2019). Tesis "El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque" - Institución "Estudios Empresariales"
- Morillo Moronta, I. J. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez SAPIENS, 7(1), 43-58.
- Nadler, D. A., Lawler, E. (1983). Modelo de Calidad de Vida Laboral.
- Oficina de Planeamiento y Calidad de la Red de Asistencial Huánuco "Servicios de Salud en el ámbito de la región Huánuco". 2021
- Óscar Lozano Rojas José Carlos León Jariego (2017). "Justicia organizacional, calidad de vida laboral y salud de los trabajadores" Universidad de Huelva. España.
- Pappa, Ntella, Giannakas, Giannakoulis, V. G., Papoutsis, E., & Katsaounou, P. (2020). Ginebra – Suiza" Tesis "OMS: Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes" <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>.
- Peiró, J. M., & Salvador, A. (1993). Libro. Desencadenantes del estrés laboral (Vol. 2). Madrid. España.
- Pérez, A. A. M. & Matamoros (2011). La calidad de vida laboral en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de las Tunas. Cuba.
- Pérez Zapata, Daniel & Zurita, Reinaldo. (2014). Calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública en Chile. INVASSAT. <https://invassat.gva.es/ca/visor-biblioteca>.
- Porter y Lawler (en Hodgetts y Altman. (2001). "Satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo.
- Porter y Lawler (en Hodgetts y Altman, (1991) "Motivación, desempeño y satisfacción".
- Revista: Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto. Evaluación del Plan Estratégico Institucional 2020-2021 (al mes de diciembre 2021). EsSalud, Lima.
- Robbins, S.P. (2002) Comportamiento Humano. 9 ed. São Paulo. Brasil

- Ruiz, M. M. G. (2017). Justicia organizacional, calidad de vida laboral y salud de los trabajadores [Http://purl.org/dc/dcmitype/Text](http://purl.org/dc/dcmitype/Text). Universidad de Huelva. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=230834>.
- Silva, M. da. (2006). Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional. Universitat de Barcelona.
- Walton. (1975). Modelo de Calidad de Vida Laboral de Walton.
- Westley, W. A. (1979) Problemas and Solutions in the Quality of Working Life en Human Relations, v. 32, n. 2, pp. 113-123.

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ESSALUD EN TIEMPOS DE POS PANDEMIA, HUÁNUCO 2022”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera la calidad de vida laboral, se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICOS PE1. ¿De qué manera los sistemas de gestión como parte de la calidad de vida laboral, se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022?</p> <p>PE2. ¿De qué manera, la organización optima en el trabajo como parte de la calidad de vida</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Establecer de qué manera la calidad de vida laboral se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICOS OE1. Determinar de qué manera los sistemas de gestión como parte de la calidad de vida laboral, se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.</p> <p>OE2. Determinar de qué manera, la organización optima en el trabajo como parte de la calidad de vida</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL La calidad de vida laboral tiene una relación directa en la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS HE1. Los sistemas de gestión como parte de la calidad de vida laboral se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.</p> <p>HE2. La organización optima en el trabajo como parte de la calidad de vida laboral se relacionan directamente con</p>	<p>V1 Calidad de vida laboral</p> <p>V2. Satisfacción del</p>	<p>1. Sistema de gestión 2. Organización optima en el trabajo 3. Relaciones interpersonales (trinomio). 4. Relaciones de trabajo y vida familiar. 5. Seguridad en el trabajo. 6. Condiciones físicas del entorno</p>	<p>1.Servicios. 2.Personal 3.Relaciones laborales. 4.Organización 5.Documentos de gestión. 6.Estructura orgánica 7.Infraestructura. 8.Ambientes. 9.Relaciones con los compañeros. 10. Comunicación entre Trabajadores 11. Relaciones humanas. 12. Pagos de sueldos ysalarios. 13. Despidos y suspensiones 14. Quejas 15. Bienestar del personal 16. Trato entre el personal 17. Capacitación 18. Sistemas de seguridad Procedimientos de salud y</p>

<p>laboral se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022?</p> <p>PE3. ¿De qué manera las relaciones interpersonales (trinomio) como parte de la calidad de vida laboral, se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022?</p> <p>PE4. ¿De qué manera el equilibrio en las relaciones laborales y vida familiar como parte de la calidad de vida laboral se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022?</p> <p>PE5. ¿De qué manera el equilibrio de seguridad en el trabajo como parte de la calidad de vida laboral se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022?</p>	<p>laboral se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022</p> <p>OE3. Determinar de qué manera las relaciones interpersonales (trinomio) como parte de la calidad de vida laboral, se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022</p> <p>OE4. Establecer de qué manera el equilibrio en las relaciones laborales y vida familiar como parte de la calidad de vida laboral, influye en la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.</p> <p>OE5. Determinar de qué manera el equilibrio de seguridad en el trabajo como parte de la calidad de vida laboral se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital</p>	<p>la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022</p> <p>HE3. Las relaciones interpersonales (trinomio) como parte de las condiciones de la calidad de vida laboral se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.</p> <p>HE4. Las condiciones de equilibrio en las relaciones de trabajo y vida familiar como parte de la calidad de vida laboral se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.</p> <p>HE5. La seguridad en el trabajo como parte de la calidad de vida laboral se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.</p>	<p>personal de salud en tiempo de pandemia</p>	<p>7. Felicidad de empleado 8. Condiciones de trabajo</p>	<p>seguridad</p> <ol style="list-style-type: none"> 19. Entorno físico. 20. Materiales y equipamiento. 21. Opinión de trabajadores 22. Logro alcanzado 23. Promoción y ascenso del trabajador 24. Valoración del trabajo 25. Oportunidad de capacitación 26. Carga laboral 27. Horario de trabajo 28. Jornada de trabajo 29. Compañerismo en el trabajo 30. Instrumental y Equipamiento 31. Relación con jefes 32. Higiene en el trabajo
--	--	--	--	---	--

<p>PE6. ¿De qué forma las condiciones físicas del entorno como parte de la calidad de vida laboral se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSaludHuánuco – 2022?</p>	<p>nivel II EsSalud Huánuco –2022</p> <p>OE6. Determinar de qué forma las condiciones físicas del entorno como parte de la calidad de vida laboral, se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco –2022.</p>	<p>HE6, Las condiciones físicas del entorno como parte de la calidad de vida laboral se relacionan directamente con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.</p>			
---	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 02

POBLACIÓN Y MUESTRA	DISEÑO, NIVEL Y TIPO	MÉTODOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTO	INFORMANTES	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS
<p>POBLACIÓN:</p> <p>La población para el presente trabajo de investigación estará constituida por 553 trabajadores entre asistenciales y administrativos que se encuentran con el régimen de Ley, 276, 728 y 1057 quienes se encuentran en plazas permanente en el Hospital nivel II EsSalud Huánuco</p> <p>No se tomó en cuenta para la investigación al personal de salud con contrato eventual o por Pandemia por no ser plazas permanentes y presupuestadas N: 553</p> <p>MUESTRA:</p> <p>Del total de trabajadores de estudio que es 553, la muestra de investigación final es:</p> <p>n = 227 trabajadores</p>	<p>DISEÑO:</p> <p>El diseño se marca dentro de lo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No Experimental • Transeccional • Descriptivo • Correlacional <p>NIVEL:</p> <p>La investigación se inicia en el nivel Descriptivo y se llegará al nivel Correlacional</p> <p>TIPO:</p> <p>Dentro de la variedad tipológica es preponderantemente básica.</p>	<p>Se utilizarán los siguientes métodos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo • Analítico • Sintético • Explicativo • Comparativo 	<p>Las técnicas de recolección de datos a implementar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La encuesta con su instrumento el cuestionario para medir la V1: Calidad de Vida Laboral. • La Escala General de Satisfacción Laboral, desarrollada por Warr, Cook y Wall, para medir la V2 Satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia. 	<p>Trabajadores que se encuentran con el régimen de Laboral 276 728 1057 plazas permanentes en el Hospital nivel II EsSalud Huánuco</p>	<p>Para el procesamiento y análisis de datos se utilizará la estadística descriptiva e inferencial. SPSS 23. Apoyo de estadistas</p>

Fuente: Elaboración propia



ANEXO 03

CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID:

FECHA: / /

TÍTULO: CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ESSALUD EN TIEMPOS DE POS PANDEMIA, HUÁNUCO 2022

OBJETIVO:

Establecer de qué manera la calidad de vida laboral, se relaciona con la satisfacción del personal de salud en tiempos de pos pandemia del Hospital nivel II EsSalud Huánuco – 2022.

INVESTIGADOR: BLAS MORA JEDUTUM

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme al concluir la entrevista.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____

ANEXO 04

ENCUESTA

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

Soy doctorando en Administración de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, y estoy realizando una investigación sobre

CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ESSALUD EN TIEMPOS DE POS PANDEMIA, HUÁNUCO 2022, para ello necesito conocer sus apreciaciones, cuyas respuestas ayudará a desarrollar el presente estudio de Tesis. Esta encuesta está dirigido al personal nombrado y contratado: trabajadores que se encuentran con el régimen laboral, 276, 728 y 1057 quienes se encuentran en plazas permanente y haber estado laborando en plena pandemia en el Hospital nivel II EsSalud Huánuco. Agradezco anticipadamente su colaboración.

Marcar con una “X” la respuesta que considere Ud., teniendo las siguientes escalas como referencia:

1= Muy malo 2= Malo 3= Regular 4= bueno 5= Muy bueno

Ítem	VARIABLE 1: CALIDAD DE VIDA	ESCALA				
	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Dimensión N°1 Sistemas de Gestión.					
1	Nivel del sistema de gestión de servicios de Salud Huánuco Es:					
2	Nivel del sistema de gestión de personal deEsSalud Huánuco es:					
3	Nivel de Sub Gerencia De Relaciones Laboralesde Es Salud Huánuco es:					
	Dimensión N°2 Organización Óptima					
4	Nivel de organización de EsSalud Huánuco es:					
5	Nivel de documentos de gestión de EsSaludHuánuco es:					
6	Nivel de estructura orgánica de EsSalud Huánucoes:					
7	Nivel de infraestructura/ condición de ambientelaboral de EsSalud Huánuco es:					
	Dimensión N°3 Relaciones Interpersonales					
8	Nivel de relaciones interpersonales entre lostrabajadores de EsSalud Huánuco es:					
9	Nivel de comunicación entre los trabajadores deEsSalud Huánuco es:					

10	Nivel de relaciones humanas y sociales entre los trabajadores en EsSalud Huánuco es:					
Dimensión N° 4. Relaciones de trabajo y vida familiar						
11	Nivel de retrasos en los pagos de salarios en EsSalud Huánuco es:					
12	Nivel de despidos y suspensiones en EsSalud Huánuco es:					
13	Nivel de Quejas en la oficina de personal en EsSalud Huánuco es:					
14	Nivel de bienestar del personal en EsSalud Huánuco es:					
15	Nivel de trato entre el personal en EsSalud Huánuco es:					
16	Nivel de comunicación entre los directivos y los trabajadores en EsSalud Huánuco es:					
Dimensión N°5 Seguridad en el trabajo						
17	Nivel de capacitación obligatoria en salud y seguridad en EsSalud Huánuco es:					
18	Nivel de sistemas que sirven para identificar y enfrentar los peligros EsSalud Hco. es:					
19	Nivel de comunicación de los procedimientos de salud y seguridad, son claras en EsSalud Huánuco es:					
Dimensión N°6 Condiciones físicas del entorno						
20	Nivel de Infraestructura/instalaciones de Es Salud Huánuco es:					
21	Nivel de los materiales y el equipamiento que necesario para que el trabajador realice correctamente su trabajo en Es Salud Huánuco.					
22	Nivel de opinión de los trabajadores en Es Salud Huánuco es:					
Variable 2: SATISFACCIÓN DEL PERSONAL						
Dimensión N°1 FELICIDAD DEL EMPLEADO						
23	Nivel de logro alcanzado por los trabajadores de EsSalud Huánuco, es:					
24	Nivel de Posibilidades de promoción/ascenso de los trabajadores de EsSalud Hco, es:					
25	Nivel de valoración del su trabajo realizado por los trabajadores de EsSalud Hco, es:					
26	Nivel de oportunidades de capacitación/actualización de los trabajadores de EsSalud Huánuco, es:					
Dimensión N° 2: CONDICIONES DE TRABAJO						
27	Nivel de carga laboral de los trabajadores de EsSalud Huánuco, es:					
28	Nivel de Honorarios y sueldos recibidos por los trabajadores de Es Salud Huánuco, es:					
29	Nivel del horario y jornada de trabajo de los trabajadores de Es Salud Huánuco, es:					
30	Nivel de compañerismo en el trabajo de los trabajadores de Es Salud Huánuco, es:					
31	Nivel del instrumental/equipamiento de Es Salud Huánuco, es:					
32	Nivel de relación de los trabajadores con jefes superiores en EsSalud Huánuco, es:					
33	Nivel de las condiciones de higiene en EsSalud Huánuco, es:					



ANEXO 05

VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS



VALIDACIÓN POR JUECES O EXPERTOS

Hoja de instrucciones para la evaluación

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4. Alto nivel	El ítem tiene relación lógica con la dimensión
SUFICIENCIA	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la

Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.		dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintácticas y semánticas son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras que utilizan de acuerdo a su significado o por la ordenación de los mismos
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos de ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada



ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD EN TIEMPOS DE POS PANDEMIA, HUÁNUCO 2022

Nombre del experto: Dr. David Julio Martel Zevallos - Especialidad: Administrador

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Sistemas de Gestión	Nivel del sistema de gestión de servicios de SaludHuánuco Es:	4	4	4	4
	Nivel del sistema de gestión de personal de EsSaludHuánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de Sub Gerencia De Relaciones Laborales de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
Organización Óptima	Nivel de organización de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de documentos de gestión de EsSalud Huánucoes:	4	4	4	4
	Nivel de estructura orgánica de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de infraestructura/ condición de ambiente laboral de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de relaciones interpersonales entre los trabajadores de	4	4	4	4

Relaciones Interpersonales	EsSalud Huánuco es:				
	Nivel de comunicación entre los trabajadores de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de relaciones humanas y sociales entre los trabajadores en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
Relaciones de trabajo y vida familiar	Nivel de retrasos en los pagos de salarios en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de despidos y suspensiones en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de Quejas en la oficina de personal en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de bienestar del personal en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de trato entre el personal en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de comunicación entre los directivos y los trabajadores en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de sistemas que sirven para identificar y enfrentar los peligros EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
Condiciones física	Nivel de comunicación de los procedimientos de salud y seguridad, son claras en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de Infraestructura/instalaciones de Es Salud Huánuco es:	4	4	4	4

sdel entorno	Nivel de los materiales y el equipamiento que necesario para que el trabajador realice correctamente su trabajo en Es Salud Huánuco.	4	4	4	4
	Nivel de opinión de los trabajadores en Es Salud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de logro alcanzado por los trabajadores de Es Salud Huánuco	4	4	4	4
FELICIDAD DE LEMPLEADO	Nivel de Posibilidades de promoción/ascenso de los trabajadores de Es Salud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de valoración del su trabajo realizado por los trabajadores de Es Salud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de oportunidades de capacitación/actualización de los trabajadores de Es Salud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de carga laboral de los trabajadores de Es Salud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de Honorarios y sueldos recibidos por los trabajadores de Es Salud Huánuco	4	4	4	4
CONDICIONES DE TRABAJO	Nivel del horario y jornada de trabajo de los trabajadores de Es Salud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de compañerismo en el trabajo de los trabajadores de Es Salud Huánuco	4	4	4	4

Nivel del instrumental/equipamiento de Es SaludHuánuco	4	4	4	4
Nivel de relación de los trabajadores con jefes/superiores en Es Salud Huánuco	4	4	4	4
Nivel de las condiciones de higiene en Es SaludHuánuco	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: **SI (X)** NO ()



Firma y sello del
experto



ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD EN TIEMPOS DE POS PANDEMIA, HUÁNUCO 2022



Nombre del experto: Niker Jhon Salinas Alejandro Especialidad: Dr. en Administración

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
SISTEMAS DE GESTIÓN	Nivel del sistema de gestión de servicios de Salud Huánuco Es:	4	4	4	4
	Nivel del sistema de gestión de personal de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de Sub Gerencia De Relaciones Laborales de Es Salud Huánuco es:	4	4	4	4
ORGANIZACIÓN ÓPTIMA	Nivel de organización de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de documentos de gestión de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de estructura orgánica de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de infraestructura/ condición de ambiente laboral de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
RELACIONES INTERPERSONALES	Nivel de relaciones interpersonales entre los trabajadores de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de comunicación entre los trabajadores de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de relaciones humanas y sociales entre los trabajadores en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4

RELACIONES DE TRABAJO Y VIDA FAMILIAR	Nivel de retrasos en los pagos de salarios en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de despidos y suspensiones en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de Quejas en la oficina de personal en EsSalud Huánuco es	4	4	4	4
	Nivel de bienestar del personal en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de trato entre el personal en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de comunicación entre los directivos y los trabajadores en EsSalud Hco, es:	4	4	4	4
SEGURIDAD EN EL TRABAJO	Nivel de capacitación obligatoria en salud y seguridad en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de sistemas que sirven para identificar y enfrentar los peligros EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de comunicación de los procedimientos de salud y seguridad, son claras en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
CONDICIONES FÍSICAS DEL ENTORNO	Nivel de Infraestructura/instalaciones de EsSalud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de los materiales y el equipamiento que necesario para que el trabajador realice correctamente su trabajo en EsSalud Huánuco.	4	4	4	4
	Nivel de opinión de los trabajadores en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de logro alcanzado por los trabajadores de EsSalud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de Posibilidades de promoción/ascenso de los trabajadores de EsSalud Hco,	4	4	4	4



FELICIDAD DEL EMPLEADO	Nivel de valoración del su trabajo realizado por los trabajadores de Es Salud Hco.	4	4	4	4
	Nivel de oportunidades de capacitación/actualización de los trabajadores de EsSalud Hco.	4	4	4	4
	Nivel de carga laboral de los trabajadores de EsSalud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de Honorarios y sueldos recibidos por los trabajadores de Es Salud Huánuco	4	4	4	4
CONDICIONES DE TRABAJO	Nivel del horario y jornada de trabajo de los trabajadores de Es Salud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de compañerismo en el trabajo de los trabajadores de Es Salud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel del instrumental/equipamiento de Es Salud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de relación de los trabajadores con jefes/superiores en Es Salud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de las condiciones de higiene en Es Salud Huánuco	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: **SI (X)** NO ()


FIRMA
 DNI 22416788



ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD EN TIEMPOS DE POS PANDEMIA, HUÁNUCO 2022



Nombre del experto: Jorge Luis Jesús Saucedo Especialidad: Doctor en Administración

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
SISTEMAS DE GESTIÓN	Nivel del sistema de gestión de servicios de Salud Huánuco Es:	4	4	4	4
	Nivel del sistema de gestión de personal de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de Sub Gerencia De Relaciones Laborales de Es Salud Huánuco es:	4	4	4	4
ORGANIZACIÓN ÓPTIMA	Nivel de organización de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de documentos de gestión de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de estructura orgánica de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de infraestructura/ condición de ambiente laboral de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
RELACIONES INTERPERSONALES	Nivel de relaciones interpersonales entre los trabajadores de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de comunicación entre los trabajadores de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de relaciones humanas y sociales entre los trabajadores en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4

RELACIONES DE TRABAJO Y VIDA FAMILIAR	Nivel de retrasos en los pagos de salarios en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de despidos y suspensiones en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de Quejas en la oficina de personal en EsSalud Huánuco es	4	4	4	4
	Nivel de bienestar del personal en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de trato entre el personal en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de comunicación entre los directivos y los trabajadores en EsSalud Hco, es:	4	4	4	4
SEGURIDAD EN EL TRABAJO	Nivel de capacitación obligatoria en salud y seguridad en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de sistemas que sirven para identificar y enfrentar los peligros EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de comunicación de los procedimientos de salud y seguridad, son claras en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
CONDICIONES FÍSICAS DEL ENTORNO	Nivel de Infraestructura/instalaciones de EsSalud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de los materiales y el equipamiento que necesario para que el trabajador realice correctamente su trabajo en EsSalud Huánuco.	4	4	4	4
	Nivel de opinión de los trabajadores en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de logro alcanzado por los trabajadores de EsSalud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de Posibilidades de promoción/ascenso de los trabajadores de EsSalud Hco,	4	4	4	4

FELICIDAD DEL EMPLEADO	Nivel de valoración del su trabajo realizado por los trabajadores de Es Salud Hco.	4	4	4	4
	Nivel de oportunidades de capacitación/actualización de los trabajadores de EsSalud Hco.	4	4	4	4
	Nivel de carga laboral de los trabajadores de EsSalud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de Honorarios y sueldos recibidos por los trabajadores de Es Salud Huánuco	4	4	4	4
CONDICIONES DE TRABAJO	Nivel del horario y jornada de trabajo de los trabajadores de Es Salud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de compañerismo en el trabajo de los trabajadores de Es Salud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel del instrumental/equipamiento de Es Salud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de relación de los trabajadores con jefes/superiores en Es Salud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de las condiciones de higiene en Es Salud Huánuco	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

FIRMA




Dr. Jorge Luis Jesús Aguino
 LIC. ADMINISTRACIÓN
 Reg. Únic. de Coleg. N° 06063



ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD EN

TIEMPOS DE POS PANDEMIA, HUÁNUCO 2022



Nombre del experto: JUVENAL A. OLIVEROS DAUILA Especialidad: DR. ADMINISTRACIÓN

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
SISTEMAS DE GESTIÓN	Nivel del sistema de gestión de servicios de Salud Huánuco Es:	4	4	4	4
	Nivel del sistema de gestión de personal de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de Sub Gerencia De Relaciones Laborales de Es Salud Huánuco es:	4	4	4	4
ORGANIZACIÓN ÓPTIMA	Nivel de organización de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de documentos de gestión de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de estructura orgánica de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de infraestructura/ condición de ambiente laboral de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
RELACIONES INTERPERSONALES	Nivel de relaciones interpersonales entre los trabajadores de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de comunicación entre los trabajadores de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de relaciones humanas y sociales entre los trabajadores en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4


RELACIONES DE TRABAJO Y VIDA FAMILIAR	Nivel de retrasos en los pagos de salarios en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de despidos y suspensiones en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de Quejas en la oficina de personal en EsSalud Huánuco es	4	4	4	4
	Nivel de bienestar del personal en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de trato entre el personal en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de comunicación entre los directivos y los trabajadores en EsSalud Hco, es:	4	4	4	4
SEGURIDAD EN EL TRABAJO	Nivel de capacitación obligatoria en salud y seguridad en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de sistemas que sirven para identificar y enfrentar los peligros EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de comunicación de los procedimientos de salud y seguridad, son claras en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
CONDICIONES FÍSICAS DEL ENTORNO	Nivel de Infraestructura/instalaciones de EsSalud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de los materiales y el equipamiento que necesario para que el trabajador realice correctamente su trabajo en EsSalud Huánuco.	4	4	4	4
	Nivel de opinión de los trabajadores en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de logro alcanzado por los trabajadores de EsSalud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de Posibilidades de promoción/ascenso de los trabajadores de EsSalud Hco,	4	4	4	4

FELICIDAD DEL EMPLEADO	Nivel de valoración del su trabajo realizado por los trabajadores de Es Salud Hco.	4	4	4	4
	Nivel de oportunidades de capacitación/actualización de los trabajadores de EsSalud Hco.	4	4	4	4
	Nivel de carga laboral de los trabajadores de EsSalud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de Honorarios y sueldos recibidos por los trabajadores de Es Salud Huánuco	4	4	4	4
CONDICIONES DE TRABAJO	Nivel del horario y jornada de trabajo de los trabajadores de Es Salud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de compañerismo en el trabajo de los trabajadores de Es Salud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel del instrumental/equipamiento de Es Salud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de relación de los trabajadores con jefes/superiores en Es Salud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de las condiciones de higiene en Es Salud Huánuco	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 FIRMA
 22428396



ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD EN TIEMPOS DE POS PANDEMIA, HUÁNUCO 2022



Nombre del experto: Dr. OCTAVIO CÉSAR MARÍN CHÁVEZ Especialidad: DOCTOR EN MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
SISTEMAS DE GESTIÓN	Nivel del sistema de gestión de servicios de Salud Huánuco Es:	4	4	4	4
	Nivel del sistema de gestión de personal de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de Sub Gerencia De Relaciones Laborales de Es Salud Huánuco es:	4	4	4	4
ORGANIZACIÓN ÓPTIMA	Nivel de organización de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de documentos de gestión de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de estructura orgánica de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de infraestructura/ condición de ambiente laboral de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
RELACIONES INTERPERSONALES	Nivel de relaciones interpersonales entre los trabajadores de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de comunicación entre los trabajadores de EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de relaciones humanas y sociales entre los trabajadores en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4

RELACIONES DE TRABAJO Y VIDA FAMILIAR	Nivel de retrasos en los pagos de salarios en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de despidos y suspensiones en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de Quejas en la oficina de personal en EsSalud Huánuco es	4	4	4	4
	Nivel de bienestar del personal en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de trato entre el personal en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de comunicación entre los directivos y los trabajadores en EsSalud Hco, es:	4	4	4	4
SEGURIDAD EN EL TRABAJO	Nivel de capacitación obligatoria en salud y seguridad en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de sistemas que sirven para identificar y enfrentar los peligros EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de comunicación de los procedimientos de salud y seguridad, son claras en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
CONDICIONES FÍSICAS DEL ENTORNO	Nivel de Infraestructura/instalaciones de EsSalud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de los materiales y el equipamiento que necesario para que el trabajador realice correctamente su trabajo en EsSalud Huánuco.	4	4	4	4
	Nivel de opinión de los trabajadores en EsSalud Huánuco es:	4	4	4	4
	Nivel de logro alcanzado por los trabajadores de EsSalud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de Posibilidades de promoción/ascenso de los trabajadores de EsSalud Hco,	4	4	4	4

FELICIDAD DEL EMPLEADO	Nivel de valoración del su trabajo realizado por los trabajadores de Es Salud Hco.	4	4	4	4
	Nivel de oportunidades de capacitación/actualización de los trabajadores de EsSalud Hco.	4	4	4	4
	Nivel de carga laboral de los trabajadores de EsSalud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de Honorarios y sueldos recibidos por los trabajadores de Es Salud Huánuco	4	4	4	4
CONDICIONES DE TRABAJO	Nivel del horario y jornada de trabajo de los trabajadores de Es Salud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de compañerismo en el trabajo de los trabajadores de Es Salud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel del instrumental/equipamiento de Es Salud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de relación de los trabajadores con jefes/superiores en Es Salud Huánuco	4	4	4	4
	Nivel de las condiciones de higiene en Es Salud Huánuco	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

FIRMA 
 Dr. OCTAVIO CÉSAR MARÍN CHÁVES 

NOTA BIOGRÁFICA



Jedutum Blas Mora, Nació, en el Asiento Minero de Atacocha del Distrito de San Francisco de Yarushyacan, Provincia de Cerro de Pasco, Región Pasco – Perú el 30 de mayo de 1975, hijo de Don Ventura Blas Rafaelo y Doña Hilda Mora Morales.

Estudio el Nivel Primario en la Institución Educativa “Nuestra Señora de las Mercedes” – Huánuco y el Nivel Secundario en el Colegio Nacional “Leoncio Prado Gutiérrez” – Huánuco.

Realizo estudio Técnico Superior en el Instituto Superior Tecnológico Público “Aparicio Pomares” – Huánuco, obteniendo el Título de Técnico en Laboratorio Clínico en el año 1999.

Su estudio Universitario lo realizo en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco en la Facultad de Ciencias Económicas de la Escuela Académica Profesional de Ciencias Económicas, obteniendo el Título de Economista en el año 2007, Colegiado en el Colegio de Economistas de Huánuco, con Registro N° 0248.

Su estudio de Posgrado lo realizo en la Universidad de Huánuco, obteniendo el Grado de Maestro en Ciencias Administrativas con mención en Gestión Pública en el año 2017.

Labora en el Hospital Nivel II de EsSalud Huánuco desde el año 2003.

Laboró en el CTAR Huánuco hoy Gobierno Regional de Huánuco en la Sub Gerencia de Presupuesto.

Realizo labores como funcionario en el Gobierno Regional de Huánuco, Dirección Regional de Salud de Huánuco, Unidad Ejecutora Red de Salud Huánuco y en la Dirección Regional de Agricultura en las Dirección de Administración y Planeamiento Estratégico.

Se inicio en la Docencia Universitario desde el año 2015 como Docente contratado en la Universidad de Huánuco en la Facultad de Ciencias Empresariales y en la Universidad Nacional Hermiio Valdizan de Huánuco en la Facultad de Administración y Turismo, hasta la actualidad.

Decano del Colegio de Economistas de Huánuco – Gestión 20220-2024

Director de Economía del Consejo Directivo Nacional del Colegio de Economistas del Perú – Gestión 2023-2024.

Pertenece al Equipo Científico de trabajo de la Asociación de Magísteres y Doctores del Perú

Escritor de temas económicos en diarios y revistas locales, regionales y nacionales

Expositor de temas económicos en eventos académicos.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayra
 Teléfono 514760 - Pág. Web: www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE DOCTOR

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado; siendo las 13:00h, del día miércoles 10 DE MAYO DE 2023; el aspirante al Grado de Doctor en Administración, Don Jedutum BLAS MORA, procedió al acto de Defensa de su Tesis titulado: "CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ESSALUD EN TIEMPOS DE POS PANDEMIA, HUÁNUCO 2022" ante los miembros del Jurado de Tesis señores:

Dr. Amancio Ricardo ROJAS COTRINA	Presidente
Dra. Melida Sara RIVERO LAZO	Secretaria
Dr. Juan GARCÍA CEPEDAS	Vocal
Dr. Luis Henry BARRUETA SALAZAR	Vocal
Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRIA	Vocal

Asesor (a) de tesis: Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS (Resolución N° 0536-2022-UNHEVAL/FCAT-D)

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Doctor, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado planteó a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....

Obteniendo en consecuencia el Doctorando la Nota de Buena (15)

Equivalente a Buena, por lo que se declara Aprobada
 (Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman la presente ACTA en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 15:30 horas del 10 de mayo de 2023.

PRESIDENTE
 DNI N° 04025638

SECRETARIO
 DNI N° 24985539

VOCAL
 DNI N° 24025122

VOCAL
 DNI N° 72370412

VOCAL
 DNI N° 22428962

Leyenda:
 19 a 20: Excelente
 17 a 18: Muy Bueno
 14 a 16: Bueno

(Resolución N° 0181-2023-UNHEVAL/FCAT-D)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **“CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ESSALUD EN TIEMPOS DE POS PANDEMIA, HUÁNUCO 2022”**, realizado por el Doctorando en Administración, **Jedutum BLAS MORA**, cuenta con un **índice de similitud del 11%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software Turnitin. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).

Cayhuayna, 21 de marzo de 2023.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

NOMBRE DEL TRABAJO

CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ESSALUD EN TIEMPOS DE POST PANDEMIA, HUÁNUCO 2022

AUTOR

JEDUTUM BLAS MORA

RECuento de palabras

42713 Words

RECuento de caracteres

226969 Characters

RECuento de páginas

167 Pages

Tamaño del archivo

3.4MB

FECHA DE ENTREGA

Mar 21, 2023 1:24 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 21, 2023 1:26 PM GMT-5

● **11% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría		Doctorado	X
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	--	-----------	---

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	ADMINISTRACIÓN
Grado que otorga	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:	BLAS MORA JEDUTUM							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	962962953
Nro. de Documento:	22520314					Correo Electrónico:	jedutumb@gmail.com	

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos** según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO					
Apellidos y Nombres:	MARTEL ZEVALLOS DAVID JULIO			ORCID ID:	0000-0001-9081-4654			
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:	22421436

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres** completos según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	ROJAS COTRINA AMANCIO RICARDO
Secretario:	RIVERO LAZO MELIDA SARA
Vocal:	GARCIA CESPEDES JUAN
Vocal:	BARRUETA SALAZAR LUIS HENRY
Vocal:	VALDIVIESO ECHEVARRIA AMANCIO RODOLFO
Accesitario	



5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ESSALUD EN TIEMPOS DE POS PANDEMIA, HUÁNUCO 2022
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico o Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)



Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2023			
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Patente de Invención	<input type="checkbox"/>
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	<input type="checkbox"/>
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique modalidad)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	CALIDAD LABORAL		BIENESTAR LABORAL		SATISFACCIÓN LABORAL	
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	<input type="checkbox"/>		
	Con Periodo de Embargo (*)	<input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo:			
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):					SI	NO <input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Agencia Patrocinadora:						

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
Apellidos y Nombres:	BLAS MORA JEDUTUM		Huella Digital
DNI:	22520314		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 10 AGOSTO DE 2023			

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.